



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact
center de Lima Metropolitana, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTOR:
POMPILLA HUILLCA, Yessenia Esther

ASESOR:
Dr. KANEKO AGUILAR, Juan José

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL

LIMA - PERÚ
2017

Página del jurado

Mg. César Raúl Manrique Tapia
Presidente

Mg. Elvis Andy Pinedo Yzaguirre
Secretario

Mg. Juan Walter Pomahuacre Carhuayal
Vocal

Dedicatoria

A Dios por haberme dado siempre la fuerza necesaria para continuar y no rendirme. A mis padres por todo su apoyo incondicional en este camino, por estar conmigo en los momentos difíciles y ser mi motivación constante, por demostrarme que los obstáculos se pueden superar con actitud, dedicación y empeño.

A toda mi familia en general; hermanos, tías, primos por darme siempre aliento para continuar, destacando siempre todo mi esfuerzo y empeño.

Agradecimientos

Al profesor Juan José Kaneko Aguilar por su paciencia, asesoría y tiempo dedicado a la revisión y orientación en los aspectos estadísticos de la Tesis.

A la empresa que participo en la investigación por su apoyo y colaboración.

A mis padres por apoyarme en todo el recorrido de mi carrera y enseñarme que en la vida siempre hay obstáculos, pero se debe resistir y seguir luchando por sus objetivos.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Yessenia Esther Pompilla Huilca, con DNI: 73431364, estudiante de la Escuela de Psicología de la Universidad César Vallejo, con la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017”, declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometién dome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 02 de diciembre del 2017

Yessenia Esther Pompilla Huilca

DNI 73431364

Presentación

Estimados miembros del jurado calificador:

Dando cumplimiento a las normas del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Título Profesional de Licenciada en Psicología, tengo el honor de presentarles ante ustedes la tesis titulada “Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017”, con la finalidad de establecer si existe relación entre el estrés laboral y el compromiso organizacional en los colaboradores de dicha empresa.

La investigación consta de siete capítulos: el primer capítulo denominado introducción, en la cual se describen la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación de estudio, las hipótesis y objetivos de la investigación. En el segundo capítulo se abordan los aspectos metodológicos, donde encontraremos el diseño de la investigación, las variables, operacionalización, descripción de la población y muestra, las técnicas e instrumentos de la recolección, la validez y confiabilidad del instrumento utilizado, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. En el tercer capítulo se abordan los resultados, en el cuarto capítulo se encuentran la discusión, en el quinto capítulo las conclusiones. En el sexto capítulo las recomendaciones del investigación. Y por último en el séptimo capítulo estarán las referencias bibliográficas y los anexos.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Yessenia Esther Pompilla Huilca.

Índice	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimientos	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Realidad problemática	1
1.2 Trabajos previos	3
1.3 Teorías relacionadas al tema	9
1.4 Formulación del Problema	24
1.5 Justificación de Estudio	24
1.6 Hipótesis	25
1.7 Objetivos	26
II. MÉTODO	27
2.1 Diseño, tipo de Investigación	27
2.2 Variables, Operacionalización	28
2.3 Población y muestra	29
2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:	30
2.5 Métodos de Análisis de Datos	33
2.6 Aspectos Éticos	34
III. RESULTADOS	35

IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	51
VI. RECOMENDACIONES	52
VII. REFERENCIAS	53
ANEXOS	59

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Estadísticos descriptivos de Estrés Laboral	37
Tabla 2 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral	38
Tabla 3 Frecuencia y porcentaje de Clima organizacional	39
Tabla 4 Frecuencia y porcentaje de Estructura organizacional	40
Tabla 5 Frecuencia y porcentaje de territorio organizacional	40
Tabla 6 Frecuencia y porcentaje de Tecnología	41
Tabla 7 Frecuencia y porcentaje de Influencia del Líder	41
Tabla 8 Frecuencia y porcentaje de Falta de cohesión	42
Tabla 9 Frecuencia y porcentaje de Respaldo de Grupo	42
Tabla 10 Estadísticos descriptivos de Compromiso organizacional	43
Tabla 11 Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Compromiso organizacional	41
Tabla 12 Frecuencia y porcentaje de Afectivo	45
Tabla 13 Frecuencia y porcentaje de Continuidad	46
Tabla 14 Frecuencia y porcentaje de Normativo	46
Tabla 15 Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional, según la Rho de Spearman	47
Tabla 16 Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y componentes de compromiso organizacional, según la Rho de Spearman	48

Tabla 17 Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Estrés laboral según sexo	49
Tabla 18 Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Estrés laboral de según edad	50
Tabla 19 Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Compromiso organizacional según sexo	46
Tabla 20 Rangos promedios de Compromiso Organizacional, según sexo	51
Tabla 21 Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Compromiso organizacional según edad	52
Tabla 22 Rangos promedios de Compromiso organizacional, según edad	53
Tabla 23 V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT	74
Tabla 24 Prueba Binomial de la escala de estrés laboral de la OIT	75
Tabla 25 Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral según Alfa de Cronbach	76
Tabla 26 Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT	77
Tabla 27 V de Aiken de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	78
Tabla 28 Prueba Binomial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen	79
Tabla 29 Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso organizacional según alfa de Cronbach	80

Tabla 30 Percentiles para las tres dimensiones y el puntaje total del cuestionario de
Compromiso organizacional 81

Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017.

Pompilla Huillca, Yessenia Esther

RESUMEN

El objetivo de esta investigación fue determinar la relación que existe entre el estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana. El tipo de investigación fue no experimental transversal, de diseño correlacional. La muestra estuvo conformada por 200 colaboradores de ambos sexos, cuyas edades oscilaban entre los 18 a 50 años. Los instrumentos utilizados fueron el cuestionario del estrés laboral de la OIT y el cuestionario del compromiso organizacional de Meyer y Allen, para las que se realizó una adaptación piloto, previa a la investigación. Los resultados mostraron que existe una correlación directa, significativa y positiva baja, entre los puntajes totales del estrés laboral y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. Así mismo, se encontraron correlaciones positivas y significativas entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional. Finalmente, se encontraron que para la variable Estrés laboral, el sexo así como la edad no establecen diferencias significativas. Sin embargo para la variable Compromiso organizacional se encontró diferencias significativas tanto en sexo como en la edad.

Palabras claves: Estrés laboral, Compromiso organizacional y Colaboradores de un Contact Center

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between work stress and organizational commitment in the employees of a Contac Center in Metropolitan Lima. The type of research was non-experimental transversal, correlational design. The sample consisted of 200 collaborators of both sexes, whose ages ranged from 18 to 50 years. The instruments used were the ILO labor stress questionnaire and the Meyer and Allen organizational commitment questionnaire, for which a pilot adaptation was carried out, prior to the investigation. The results showed that there is a direct correlation, significant and positive low, between the total scores of work stress and organizational commitment, that is, to higher work stress, greater organizational commitment. Likewise, positive and significant correlations were found between some dimensions of work stress and the components of organizational commitment. Finally, it was found that for the variable Work stress, sex as well as age do not establish significant differences. However, for the variable Organizational Commitment, it found significant differences in both sex and age.

Keywords: Work Stress, Organizational Commitment and Collaborators of a Contac Center

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad problemática

En los últimos años, el desarrollo global y el mundo cambiante del trabajo han causado gran conmoción en el estado de salud de los colaboradores especialmente en el área física y psicológica, con la inserción y presencia de nuevas amenazas psicosociales entre ellos el estrés laboral, cuya presencia se ha ido incrementando, generando así un problema social que afecta el rendimiento y compromiso del trabajador con la organización. Sin embargo, se ha podido evidenciar que un adecuado manejo de estrés, favorece en muchos aspectos el compromiso organizacional, esto de la mano con las adecuadas condiciones de trabajo y bienestar integral favorable en la organización.

La Organización Internacional de Trabajo (OIT, 2016) realizó un estudio nacional en México donde los trabajadores evidencian un alto nivel de estrés laboral encontrándose como resultados que el 75 % padecen este problema de manera significativa, ubicándose en el primer lugar a nivel mundial en esta categoría; siguiéndole China con 73 % y Estados Unidos con 59 %. Así mismo, la OIT explicó que este padecimiento no sólo impacta la salud de los ciudadanos, sino también directamente la economía de los países, que representa una desvaloración de entre 0.5 y 0.3% del producto interno bruto de cada país.

En el marco nacional, en el Perú, el diario El Comercio (2009), según investigaciones, el 78% de trabajadores refiere sufrir de cuadros de estrés y ansiedad por las actividades laborales que realizan, lo que afecta su compromiso con la organización y por ende su motivación para realizar sus actividades.

Así mismo, el Ministerio de Salud (MINSA, 2015), desarrolló un estudio de prevalencia de estrés laboral en trabajadores asistenciales lo cual se encontró como resultado que la presencia de estrés es del 31.4% en un nivel medio. Así mismo, entre las personas de 30 a 39 años se evidenció mayores casos de estrés laboral con un 44.5%, respecto al sexo, el género

femenino fue el más perjudicado con un 79.3%, respecto al estado civil de los empleados en mención, los casados presentaron mayor incidencia de estrés de un 47.0%. Así mismo, el MINSA sugiere implementar y desarrollar actividades de intervención y seguimiento de los peligros y riesgos laborales, así como la implementación de conductas adecuadas. Es por ello que los programas de intervención deben estar orientados en el recurso humano de los grupos ocupacionales más vulnerables y de riesgo.

Por otro lado, es importante mencionar el aporte de Velásquez (2012): “Cuando no hay sentido de identidad y de pertenencia a la organización, el individuo entra en conflicto con la organización en la que trabaja” (p.43). En este sentido, el principal reto que tendrían las empresas para controlar esta problemática sería poder generar estrategias y técnicas útiles que le permitan reducir el nivel de estrés pues de esta manera se genera compromiso e identificación con los objetivos de la organización a la que pertenecen.

Por tal motivo, la presente investigación se concentra en el sector de colaboradores de una gran empresa de Contact Center. Esta organización no se escapa de esta realidad, pues es probablemente una entidad más que se encuentra interesada en conocer el nivel de identidad y pertenencia que tienen los líderes de este call, lo que enfatiza la importancia de investigar acerca de los niveles de Estrés laboral y Compromiso organizacional que se puedan evidenciar.

A partir de lo mencionado podemos recalcar que hoy en día, el factor humano constituye uno de los elementos fundamentales dentro de las empresas, debido a que, depende de los trabajadores en un alto porcentaje el adecuado funcionamiento y desarrollo de la organización en conjunto. Por lo cual, si los colaboradores son generadores de objetivos y resultados; entonces, tener trabajadores vinculados psicológicamente con sus tareas y comprometidos con su organización en general, constituye una herramienta de competencia en el mercado laboral. Las empresas deben considerar el estudio de estas variables psicológicas como uno de los secretos para incrementar la productividad de sus empleados.

1.2 Trabajos previos

Antecedentes Internacionales

A nivel internacional el estudio del estrés laboral y su relación con diversas variables del área organizacional ha cobrado gran relevancia e importancia.

Sánchez (2013) determinó la relación entre el compromiso laboral y estrés laboral en colaboradores de bancos y cajas. La muestra estuvo conformada por 102 trabajadores de ambos sexos. Los instrumentos fueron elaborados en 30 preguntas, siendo 15 relativas al compromiso y 15 relativas al estrés. Los resultados dan a conocer que la relación causal de estas dos variables es por un modelo estructural, es decir que a mayor compromiso, menor estrés, concluyendo que si existe relación entre estas dos variables en mención. Finalmente, esta investigación recalca que la gestión de una organización puede optimizar y reforzar los niveles del compromiso del personal.

García (2016) realizó una investigación con el fin de determinar el grado de estrés laboral que evidencia el personal administrativo como los trabajadores de la Universidad de Cuenca en Ecuador. La muestra estuvo conformada por 240 personas (64 trabajadores y 176 administrativos), con una edad que oscila entre 23 y 65 años (mujeres: 23 a 58 y hombres: 23 a 65 años). Así mismo, el instrumento utilizado para el desarrollo de la investigación fue el Cuestionario del modelo Demanda – Control Karasev. Finalmente, los resultados evidenciaron que el personal administrativo y trabajadores tienen altos niveles de estrés laboral (67.50 %), esto a consecuencia del tipo de trabajo y la alta tensión laboral que evidencian.

Crespo (2016) realizó una investigación sobre el clima y compromiso organizacional en una fábrica de bebidas, conformada por 80 trabajadores de muestra, quienes realizaban trabajos administrativos en la organización. Para determinar el grado de compromiso que evidencian los trabajadores, se utilizó el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen. Los resultados que se obtuvieron demuestran una relación significativa entre las dos variables; así mismo no se evidencia ninguna diferencia en cuanto a género o edad. Se concluye que los trabajadores evidencian un nivel alto de identidad, pertenencia y compromiso.

Flórez (2014) planteó un estudio para identificar el nivel de estrés laboral en empresas de producción. Para ello el estudio se llevó a cabo en seis empresas de producción de la región centro de Colombia utilizando como muestra a 343 trabajadores, 56 del área administrativa y 287 de operarios. Se utilizó la tercera edición del “Cuestionario para la evaluación de Estrés”. En los resultados obtenidos muestran un alto nivel de estrés para operarios de un 32,4%, siendo un factor de riesgo psicosocial; mientras que para el área de jefatura y técnicos se evidencio un nivel inferior de 21,4%.

Aldana (2013) elaboró una investigación donde determinó el compromiso laboral en los trabajadores de una entidad bancaria de Guatemala. La investigación estuvo conformada por una muestra de 70 personas. Formada por 35 hombres y 35 mujeres que fueron seleccionados por los superiores de la organización. El instrumento que se empleó fue un cuestionario que tuvo como objetivo conocer el nivel de compromiso que tienen los trabajadores con la organización a la que pertenecen. Este cuestionario estuvo compuesto por 32 ítems en modalidad de Likert, caracterizado por 6 indicadores respectivamente.

Finalmente se concluyó con resultados favorables, pues los trabajadores demostraron un alto nivel de compromiso organizacional con la empresa, la identificación y crecimiento en conjunto con la organización a la que pertenecen en la actualidad. Así mismo, se encontró diferencia entre el compromiso organizacional de hombres y mujeres, evidenciándose mayor compromiso en el sexo femenino de la muestra.

Camino (2012) realizó una investigación con el fin de determinar la relación entre el estrés laboral que sufren los Instructores y su compromiso organizacional en una institución educativa. Así mismo, el presente estudio se realizó con 125 participantes, todos ellos instructores de planta del Centro de Investigación y Promoción Educativa y Cultural. Para el presente estudio, en cuanto al constructo Estrés laboral, se escogió el instrumento de Maslach Burnout Inventory en el cual se basaron también los estudios de Parker y DeCotiis (1983). Por otro lado, se utilizó la escala de compromiso organizacional (ECO). Se concluyó que a través de las encuestas realizadas existe relación significativa directa entre estrés laboral y compromiso organizacional en los docentes del CIPEC.

Vargas, Soto y Rosas (2014) identificaron las diferencias del compromiso organizacional con respecto al nivel de estudios, la edad y el género. La población fue formada por 241 empleados de cuatro organizaciones Pyme. Los instrumentos utilizados fueron el Compromiso Organizacional de Meyer y Allen y tres factores sociodemográficos: género, edad y nivel de estudios. En los resultados se halló una correlación significativa con la edad, con los demás factores sociodemográficos no se estableció una significancia. Igualmente, se hallaron ciertas diferencias significativas entre las organizaciones que poseen un mayor perfil de cultura de innovación con las de menor apreciación, lo que sobrelleva a que el compromiso organizacional intervenga de manera positiva en el progreso de este tipo de cultura.

Antecedentes Nacionales

A nivel nacional, nuestro país también cuenta con estudios e investigaciones referidas a ambas variables.

Anampa (2016), con el fin de determinar la relación de compromiso organizacional con estrés laboral en trabajadores de una constructora de la ciudad de Trujillo, la muestra estuvo conformada por 35 trabajadores de dicha empresa. Se empleó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el Cuestionario adaptado de Estrés laboral. Los resultados se encontraron que existe una correlación negativa alta entre las dos variables con un coeficiente de correlación de Pearson igual a -0.627.

Angulo (2016) realizó una investigación para determinar la relación de compromiso Organizacional y Estrés laboral en colaboradores de un Call center de Cajamarca. La muestra estuvo conformada por 273 colaboradores. Se utilizó el cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer & Allen y el cuestionario de Estrés laboral de Leka. Los resultados evidenciaron que existe relación positiva baja entre las dos variables con un valor de significancia de 0.287. Así mismo, se evidencio un nivel muy alto de estrés laboral como de compromiso organizacional en estos trabajadores. Concluyéndose que a mayor estrés laboral mayor compromiso organizacional.

Chávez (2016), realizó un estudio del estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de Gestión comercial de Electrosur S.A, la muestra estuvo conformada por 32 trabajadores del área administrativa - operativa. El instrumento que se aplicó para la medición fue una encuesta previamente validada, la cual estaba constituida de 25 preguntas, de esta se obtuvieron los siguientes resultados; el estrés interfiere directamente en el adecuado desarrollo del desempeño laboral, y el factor principal que afecta a los colaboradores es

la sobrecarga laboral en la empresa, esta sobrecarga disminuye su rendimiento y por lo tanto su desempeño.

De la Puente (2017) elaboró una investigación para determinar la relación de compromiso organizacional y motivación en el personal administrativo de la municipalidad de Trujillo. Cuya población objetiva estuvo conformada por 150 trabajadores. Así mismo, los instrumentos que se utilizaron fueron el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Betanzos y Paz, y la Escala de Motivación M-L1996. Se obtuvieron resultados que indican que el 53% de trabajadores perciben un nivel medio de compromiso organizacional. Puesto que el trabajador se siente identificado y siente un deseo de permanencia hacia su organización logrando así los objetivos y metas planteados por la organización. En lo que refiere a motivación se obtuvo una tendencia alta a (71%). De ese modo se evidencia que de forma general, los trabajadores de la Municipalidad de Trujillo se caracterizan por un nivel alto de compromiso organizacional, es decir, se encuentran identificados con la empresa y motivados a seguir siendo parte de aquella familia.

Quispe (2016) realizó una investigación para medir e identificar el grado de estrés y clima laboral en los trabajadores de una entidad privada de Surquillo-Lima. Siendo la población conformada por 168 sujetos, 93 mujeres y 75 varones cuyas edades oscilan entre 20 años a 58 años. Así mismo, se utilizó la Escala de Estrés Laboral OIT-OMS de Ivancevich y Matetteson cuyas propiedades psicométricas fueron adaptadas a nuestro medio y la Escala de Clima Laboral, elaborada y estandarizada por Sonia Palma Carrillo. En conclusión la investigación muestra resultados de que existe una relación significativa entre las variables estrés y clima laboral, pues el 87.5% evidencia un nivel bajo de estrés y que el 44.8 % manifiesta un favorable clima laboral.

García (2015) elaboró una investigación para determinar el síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de una empresa de vehículos de Chiclayo. Siendo la población utilizada de 84 trabajadores conformada por 62 varones y 22 mujeres. Así mismo, para esta

investigación se empleó el Inventario Burnout de Maslach (MBI) y el Cuestionario de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

Según los resultados obtenidos, se encontró que existe relación entre algunas de las dimensiones del Síndrome de Burnout y el Compromiso Organizacional. Así mismo, en relación al compromiso organizacional que evidencian los trabajadores fue un nivel adecuado medio, es decir la identificación y pertenencia son adecuados.

Rivera (2010) realizó una investigación donde midió el grado de compromiso organizacional y correlación con variables demográficas en docentes de una institución educativa privada de Lima Metropolitana. Siendo la población utilizada de 43 docentes de nivel inicial, primaria y secundaria. Obteniéndose resultados de 45% de percepción al grado de compromiso organizacional con un nivel medio favorable. Además el 30% con un nivel medio del grado de compromiso organizacional. Mientras que el 25% tiene un grado de compromiso organizacional desfavorable.

Puesto que, el nivel de compromiso organizacional de este centro de estudios, es nivel promedio.

Vallejos (2014), determinó la relación entre cultura organizacional y el compromiso organizacional. La muestra fue compuesta por 30 trabajadores de una Municipalidad. Los resultados muestran que existe correlación entre estas dichas variables, puesto que al optimizar la cultura organizacional se logrará mayor compromiso en los empleados. En definitiva, el autor de la indagación encomienda a la empresa implantar habilidades enfocados en mejorar la cultura organizacional, con el fin de conseguir mayor compromiso en los empleados de una organización.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Para poder comprender con mayor amplitud la actual investigación con las variables mencionadas, se describen una serie de teorías basadas en el estrés y compromiso organizacional.

1.3.1 Estrés

El estrés es el resultante del medio, ideas irracionales y resultados psicofisiológicos, generando ansiedad, indicadores depresivos y otras emociones, según Santos, Guillen y Montalván (2012).

Tipos de Estrés

Selye señala que tener un poco de estrés es apropiado y sano; siempre y cuando la persona sepa controlarlo, ya que desmedido estrés ocasionaría daño en la salud (Camargo, s.f., p.79). Según Gómez, Pérez y Corral, 2009 (pp.61 - 62) diferencian dos arquetipos de estrés:

- Eustrés (positivo):
Se estima un buen estrés, cuando el individuo pone entusiasmo al afrontar los ambientes que demanden estrés, siempre y cuando dicho estrés sea en una cantidad moderada.
- Distrés (negativo):
Se estima un mal estrés, cuando el individuo no puede tolerar el estrés produciéndose un desgaste en el cuerpo, siendo este dañino para la salud, porque conlleva al apresuramiento a la decadencia, etc.

1.3.2 Estrés Laboral

1.3.2.1 Definición Conceptual de estrés laboral

Hans Selye (1926, citado por Soriano, 2007, p.230) el estrés laboral es una respuesta ante la presencia de un estímulo o situación estresante o incómoda. Aunque, más que el estímulo o respuesta, se percibe al estrés como una evolución transaccional de interacción entre las condiciones ambientales y las características de los sujetos.

Por otro lado, la OIT (2016) define al estrés laboral como: "Un trastorno que perjudica las finanzas, la producción y la salud física, psicológica de los colaboradores de las empresas en desarrollo y en vías de desarrollo"(S/P).

Reafirmando entonces la definición del estrés como la relación entre el sujeto y su entorno observado como perturbador y abrumador, ocasionando la falta de control de sus propias capacidades (Lazarus y Folkman, 1986).

Así mismo, se aprecia poco evitable al estrés en muchos trabajos. El cual se acumula o almacena debido a la exigencia del ambiente que perjudica nuestras 23 emociones, pensamiento y aspecto físico. Sabiendo que si el estrés es más constante y permanente afecta el desempeño del trabajo y su salud e incluso deteriora su capacidad de resolución de problemas (Lazarus y Folkman, 1986).

El estrés está acompañado de síntomas físicos y psicológicos a consecuencia de las demandas del ambiente de trabajo, la cuales resultan amenazaste (Zamora, 2009).

En esta definición se ponen el acento de los siguientes elementos:

- La vivencia displacentera.
- La respuesta general del organismo y todos sus sistemas.
- Interacción sujeto-ambiente
- Pérdida de control del sujeto

Castillo (2015, pp. 257-253) afirma que el estrés afecta a individuos de cualquier edad, esto generado por distintos factores estresantes propios del trabajador perjudicando de manera significativa su salud física y mental.

1.3.2.2 Dimensiones de Estrés Laboral:

Según la OIT (1989), los ítems de estrés laboral de la OIT- OMS, menciona las siguientes dimensiones organizacionales.

Clima organizacional; se refiere al carácter que manifiesta toda organización, una atmosfera particular propia de su esquema productivo. Este clima condiciona la conducta de los individuos que la integran. Puede ser un clima tenso, relajado, cordial o no, todo ello produce distintos niveles de estrés en los individuos, según la susceptibilidad de que tenga cada uno.

Estructura organizacional; comprende la carga administrativa o burocrática de la empresa y la posición del individuo dentro de la organización, en relación al control que ejercen en su trabajo, para el logro de su satisfacción y desempeño.

Territorio organizacional; el término utilizado para describir el espacio personal o el escenario de la actividad de una persona, tal así como el centro de trabajo. Por ello, que algunas personas desarrollan un sentimiento de propiedad, existen estudios que la territorialidad es un potente estresor, sobre todo cuando se trabaja e territorios ajenos o es evadido.

Tecnología; se considera de gran valor estresante de acuerdo al acceso de los recursos que la empresa otorga a sus trabajadores para su labor de acuerdo con la necesidad y requerimiento laboral, dar la instrucción para el uso adecuado de los materiales.

Influencia del líder; hace mención al poder que tiene el jefe o personas superiores que están a cargo de los subalternos, le da autoridad y poder como legitimador, recompensante, castigante y experto.

Falta de cohesión; es la falta de integración, interacción social entre los miembros del grupo dentro de una organización.

Respaldo de grupo; los trabajadores y supervisores requieren del respaldo grupo de trabajo para presentarse como una persona que se identifica con la empresa y con la labor desempeñada, y siente apoyo cuando se propone metas en beneficio personal y colectivo, cuando esto no ocurre, estos factores son considerados como estresores.

1.3.2.3 Factores de Estrés Laboral

Según Segura y Pérez (2016, p.118) refieren que actualmente, ambos sexos se enfrentan a estresores laborales de similar naturaleza, lo que significa que tanto hombres como mujeres sufren las mismas consecuencias del estrés laboral.

Gonzales (2013) plantea que las percepciones y experiencias del individuo son los factores psicosociales de carácter individual, económico, emocional y de las relaciones humanas.

Los principales factores psicosociales del estrés laboral son las siguientes:

- Desempeño profesional, ausencia de un plan de vida laboral ante las demandas de alto nivel de dificultad, atención, actividades de mucha responsabilidad.
- Dirección, inadecuada delegación de responsabilidades y falta de liderazgo que permita un óptimo grado motivacional y desarrollo por parte de los trabajadores.
- Organización y función, poca información, planeación inapropiada y administrativas inapropiadas y autoridad conflictiva.
- Tareas y actividades, monotonía del trabajo, exigencias del desempeño y cargas de trabajo.
- Medio ambiente de trabajo, pésimas condiciones físicas que ponen en riesgo la salud del trabajador.
- Jornada laboral, periodos largos trabajo, constante rotación en los turnos.
- Empresa y entorno social, incumplimiento con las normas y políticas del régimen o ley laboral.

Es importante tener en cuenta estos factores, porque de esta manera se sabe a ciencia cierta cuál es la causa del estrés en el empleado, y que es lo que ocasiona su mal desempeño dentro de la empresa.

1.3.2.4 Sintomatología del estrés laboral.

Esta sintomatología fue planteada por Brunet (2010):

1) Sintomatología psicológica del estrés laboral:

- Problemas psicosomáticos: se somatiza diferentes síntomas físicos; que en muchos casos se relaciona a enfermedades físicas.
- Actitudes negativas hacia sí mismo: se evidentes una actitud pésima y negativa de su persona, desarrollando depresión.
- Ansiedad: otros de los síntomas que evidencia con mucha frecuencia el individuo es la ansiedad.
- Cólera: es una de las emociones que va manifestar el individuo al tener poco control del ambiente.
- Aburrimiento: sentimiento que se va generando debido a la monotonía en la que se va llevando el trabajo.
- Baja tolerancia a la frustración: el individuo va presentar frustración ante los resultados no esperados de su trabajo. Estas sintomatologías presentadas en el individuo, pueden ocasionar daño a la organización, ya que el personal, se sentiría indispuerto a prestar sus servicios a dicha organización, ya sea por desgaste físico o mental.

2) Sintomatología organizacional del estrés laboral:

- Disminución del rendimiento, pocas ganas o ánimo para realizar la actividad 26 laboral, esto se puede evidenciar a consecuencia de un cambio drástico por parte de la empresa.
- Actitudes negativas hacia el cliente, presenta problemas y quejas por partes de los clientes debido a su mala atención y mal humor.
- Rotación, se evidencia un alto porcentaje de rotación debido a que el personal no se siente a gusto o cómoda en su ambiente de trabajo.

3) Sintomatología ambiental del estrés laboral:

- Actitudes negativas hacia la vida en general, el individuo que tiene estrés laboral va a manifestar una actitud negativa no solo en el trabajo, si no que esta también sobrepasará y afectará su contexto familiar y amical.
- Disminución de la calidad de vida personal, se evidencia que las personas con estrés tiene una baja calidad de vida, debido a que se observa una disminución de su bienestar personal y social.

Estos síntomas presentados por una persona que trabaja en una empresa, son de alto riesgo, ya que la persona en cuestión puede llegar a atentar contra su vida y la de los demás.

Principales teorías del estrés:

1.3.2.5 Teorías basadas en la respuesta: Selye

El pionero en estudiar las respuestas fisiológicas frente a un estímulo estresante fue Cannon, pues a principios del siglo pasado insertó dos conceptos muy importantes que son la homeostasis y la respuesta de lucha o huida (Floria, 2013).

Es a partir de ello, que Selye (1926) inició el desarrollo de su teoría sobre la influencia del estrés en la capacidad de los individuos para afrontar las consecuencias de esta enfermedad. Así mismo, también observó que sus pacientes presentaban una serie de dolencias físicas que no era necesariamente provocada por esta enfermedad; asumiendo que eran originadas debido a los esfuerzos que hacia el organismo como respuesta al estrés. Llamo a este conjunto de síntomas: Síndrome General de Adaptación (SGA).

Síndrome General de Adaptación (SGA):

Hans Seyle (citado por Chiavenato, 2009, p. 382) menciona que este síndrome consta de tres fases:

a) Fase de Alarma: Se caracteriza por la reacción que experimenta el organismo del ser humano cuando está expuesto a estímulos nuevos o de peligro. Inmediatamente se activa el sistema nervioso caracterizado por el aumento de la frecuencia cardíaca y respiratoria, aumento de la presión arterial, dilatación de pupilas. Sin embargo esta reacción es transitoria y no es perjudicial para el ser humano.

b) Fase de Resistencia: El organismo se adapta a la situación inicial que había generado el estrés haciendo frente a esta enfermedad con todos los recursos posibles consiguiendo una considerable mejora en el ser humano.

c) Fase de Agotamiento: Esta última fase se caracteriza en resultados deficientes pues se vuelven a presentar con mayor incidencia los síntomas de la fase de alarma y los trastornos psicológicos tienden a convertirse crónicos originando en casos extremos la muerte del paciente.

1.3.2.6 Teorías basadas en el estímulo:

Floria (2013), señala que en esta teoría el estrés se caracteriza por un estímulo que altera el funcionamiento del organismo y requiere que el individuo se adapte de manera inmediata.

A partir de ello, podemos mencionar que los estresores de origen psicológico generalmente son de tipo psicosocial esto debido a los factores cambiantes que realizan las personas distinguiéndose entre sucesos vitales y contratiempos cotidianos.

Sucesos Vitales:

Es entendido como los procesos cambiantes que tiene a lo largo de su vida cada individuo. Así mismo, es de suma importancia conocer con qué frecuencia se hacen estos cambios pues esto resulta perjudicial para la persona a lo largo del tiempo generando un alto nivel de estrés en el individuo.

Cabe resaltar que un cambio vital también puede referirse a acontecimientos extremos que no podemos controlar como los desastres naturales, guerras, atentados terroristas etc. Cuyo resultado suele ser un estrés agudo (Floria, 2013).

Contratiempos Cotidianos:

Floria (2013), nos menciona que estos contratiempos son cotidianos y muy frecuentes en la vida de un individuo, pues por lo que se pueden convertir en situaciones irritantes y estresantes como por ejemplo olvido de algún objeto de suma importancia, tráfico de la ciudad etc. Generalmente la mayoría de personas no puede ser ajenos a este tipo de contratiempo pues se presenta tanto en el entorno laboral como en el familiar y social.

1.3.2.7 Teoría basada en la interacción: Modelo Cognitivo transaccional de Lazarus y Folkman:

Para Lazarus y Folkman (1999), el factor estresor entre el individuo y su ambiente cotidiano de trabajo depende en principio de dos procesos mediadores; la evaluación que realiza la persona de la situación en la que se encuentra y el modo de afrontamiento.

Así mismo, el individuo al encontrarse en una situación estresante hace dos variaciones, primaria y secundaria. En primer lugar la persona hace un análisis de la situación buscando siempre su bienestar personal dependiendo de ello el individuo buscara diversos recursos de afrontamiento para el problema actual, pudiendo reducir o aumentar el grado de estrés.

1.3.2.8 Teoría del modelo de Demanda del estrés laboral

Esta teoría fue desarrollada por Robert Karasek, en sus investigaciones él observó que la salud en el trabajo se veía directamente influenciada por las demandas psicológicas de este y el grado de control que posee el individuo

sobre las exigencias de sus actividades laborales, en base a estas observaciones él desarrollo una teoría que contuviera ambas características (Floría, 2013, p. 41).

Para Karasek las demandas psicológicas eran las exigencias del trabajo, en donde se buscaba que el trabajador reúna una serie de habilidades y competencias, entre ellas estaba el ser rápido, atento, proactivo, etc. En cuando al control, era visto como los recursos que se le brindaban al colaborador para que pueda desenvolverse adecuadamente, como por ejemplo el permitirle opinar, dar soluciones a sus inconvenientes laborales, la capacidad para la toma de decisiones, básicamente era otorgarle un nivel de independencia laboral (Floría, 2013, p. 42).

1.3.2.9 Teoría del modelo esfuerzo recompensa

Este modelo está más evocado a los motivantes que se le otorgan a los trabajadores, fue propuesto por Siegrist, él menciona que el estrés laboral es una consecuencia de una inequidad entre las ganas, disposición y dedicación que le pone el colaborador a su trabajo y la recompensa que se recibe por dicho esfuerzo (Floría, 2013, p. 46).

Es decir, este modelo expresa que cuando un individuo no siente que su esfuerzo y dedicación hacia su trabajo están siendo valorados, entonces está más propenso a sentir incomodidad hacia sus actividades laborales, puesto que no existe esa reciprocidad de beneficios por ambas partes, y con esta situación existe una gran prevalencia de que el individuo padezca de estrés laboral.

Es por ello que, Siegrist considera que un gran esfuerzo y una baja recompensa es una situación que dificulta la satisfacción del colaborador, caso contrario lo que genera es menor interés y la posibilidad de padecer estrés, por ello él cambio el concepto de control de Karasek por el de recompensa (Floría, 2013, p. 46).

Con respecto al esfuerzo tenemos que, existen dos tipos, el de carga extrínseca y el de carga intrínseca, el primero está ligado a las exigencias del trabajo y las responsabilidades que implica, y el segundo a los recursos que tiene que utilizar el individuo para hacerles frente. Por último tenemos que, existen tres tipos de recompensas, la primera directamente relacionada con el estatus, con la capacidad que tiene el individuo para desarrollarse, la segunda con el reconocimiento de sus superiores y compañeros, y la tercera relacionada al factor económico, lo que se le brinda por su trabajo (Floría, 2013, p. 46).

1.3.3 Compromiso Organizacional:

1.3.3.1 Definición de Compromiso Organizacional

Los estudios e investigaciones de los últimos años sobre compromiso organizacional se han incrementado y han tomado gran valor en el ámbito empresarial. Así mismo, es importante mencionar que la mejor definición que comprende esta variable es la planteada por Meyer y Allen, donde mencionan que es una condición que representa la relación entre el colaborador y la organización a la que pertenece, lo cual influye significativamente la decisión de permanecer en la empresa o decidir retirarse de esta (Meyer & Allen, 1999).

De igual manera, Luthans (2008) refiere que el compromiso organizacional es la entrega y responsabilidad del colaborador con su organización desarrollando un trabajo óptimo en cuanto al cumplimiento de sus funciones. Esto depende de las estrategias que la organización implemente para fomentar el compromiso, promoviendo un espacio de trabajo estimulante y adecuado.

Adicional a ello, podemos mencionar, los alcances desarrollados por autores como Colquitt, LePine y Wesson (2007); quienes refieren que el compromiso organizacional es entendido como el anhelo de un colaborador por continuar siendo miembro de la organización. Sin embargo, los autores destacan algo muy importante, indican que no es factible para las

organizaciones solamente tener trabajadores eficaces que cumplan bien sus labores; sino que, además, es indispensable lograr que permanezcan gran tiempo en la misma para que de esta manera adquieran todos los beneficios en base al esfuerzo que realizaron.

Así, podemos relacionar también lo que plantea Jericó (2001); destacando que uno de los tres elementos fundamentales del talento humano es el compromiso, comprendiendo este concepto como el motor que conduce a que el colaborador contribuya lo más posible y no se retire a otra organización para prestar sus servicios.

1.3.3.2 Modelo de los 3 componentes del Compromiso organizacional

Meyer y Allen (1999) consideraron tres tipos de componentes compromiso afectivo, continuo y normativo; pues manifiestan que el vínculo que tenga cada colaborador con su organización puede involucrar cualquiera de estos tres componentes que plantearon.

A partir de ello, es entonces que se afirma que un subordinado puede sentir, al mismo tiempo, una fuerte vinculación con su organización y al mismo tiempo, detectar que sería muy complicado separarse de ella por los motivos económicos que se demandaría. Por lo tanto, la postura de los teóricos para tener un conocimiento más preciso de la asociación de un trabajador con una entidad, es entender la importancia de los tres tipos de compromisos de manera unida que intentar dividirlos como un tipo específico (Meyer & Allen, 1999).

a) Compromiso Afectivo:

Este componente está caracterizado por la unión emocional que los colaboradores establecen con la organización a la que pertenecen, lo cual representa la adhesión emocional al sentir la satisfacción completa de sus

necesidades (principalmente de carácter psicológico), los cual les permite gozar de su estadía en la organización (Meyer & Allen, 1999).

Este componente esta caracterizados por indicadores como:

- Identificación con la organización, es la convicción de las metas y aprobación completa de los objetivos que tiene la empresa.
- Fiabilidad, Es la muestra de honestidad lo cual confirma que el trabajo ha sido desempeñado de manera confiable.
- Involucramiento en la Organización, es el compromiso con el que los colaboradores se integran e involucran con la organización.

b) Compromiso Continuidad:

Es la permanencia que representa la evocación del trabajador, debido a los altos costos que se produciría ya sean físicos, psicológicos y económicos y la escasa posibilidad de encontrar otro trabajo, si se tomaría la decisión de retirarse de la organización. Es decir, el trabajador se siente obligado a permanecer en la empresa ya que al no hacerlo significaría pérdida de esfuerzo y tiempo (Meyer & Allen, 1999).

Los principales indicadores son:

- Valoración, es la motivación que se da al comportamiento humano.
- Sentido de pertenencia, Es la responsabilidad y compromiso hacia la organización.
- Inversiones de aptitudes, se caracteriza por las aptitudes físicas y mentales que el colaborador entrega a la organización.

c) Compromiso Normativo:

Este tipo de compromiso está caracterizado por la fidelidad del colaborador hacia la organización por haber gozado de ciertos beneficios brindado por esta, así como oportunidades y compensaciones que se obtuvieron durante

el tiempo de periodo laborado, desencadenando un sentido de reciprocidad (Meyer & Allen, 1999).

Para este componente los indicadores son:

- Política interna: son las reglas impuestas por la organización es decir las normas que se deben seguir como parte de una política.
- Cumplimiento: ejecutar una obligación implantada por la empresa.
- Lealtad: es la identidad que tiene el colaborador con la organización.

1.3.3.3 Importancia del Compromiso Organizacional:

Edel, García y Casiano (2007) manifiestan que el compromiso organizacional está caracterizado por la lealtad e identidad que tiene el colaborador con la organización y es un gran aporte positivo para el alcance de los objetivos propios de la empresa.

Los mismos autores agregan que el nivel de compromiso de cada trabajador es característica de la identificación, lealtad, sentido de pertenencia que se siente en ese momento por la organización, buscando el desarrollo favorable de esta, a través de resultados óptimos (Edel, et al., 2007).

En este contexto Robbins (2004), manifiesta que el compromiso organizacional contribuye de manera global al comportamiento del capital humano pues tiene que ver con la satisfacción que perciba el trabajador en el puesto que se desempeña, sin embargo cuando esto no sucede y la insatisfacción se propaga en toda la organización, es probable que los trabajadores busquen de manera inmediata la renuncia y abandono a sus labores.

Es entonces donde podemos afirmar, que el colaborador que no se sienta a gusto y comprometido del todo con su organización buscara la manera de renuncia, pues anterior a ello se puede deducir que no se le respeto derechos, no se dio los beneficios prometidos etc.; mientras que un colaborador altamente comprometido contribuirá de manera inmediata con el desarrollo y crecimiento de su empresa.

1.3.3.4 Factores Asociados al Compromiso organizacional

En el compromiso de los trabajadores con la organización influyen:

a) Las características del trabajo:

Según Wallace (1997, p.743), refiere que el compromiso organizacional es más alto cuando las personas asumen mayor nivel de autonomía y reciben los adecuados beneficios, es por ello que los trabajadores que dominan cargos y obtienen estos beneficios tienden a ser más comprometidos con la organización, lo que conlleva al trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la organización o empresa.

b) La naturaleza de las recompensas que recibe el individuo:

Baron y Greenberg (2003, p.302), señalan que si el colaborador o empleado recibe todos los beneficios adecuados que desea obtener, este incrementara el compromiso con la organización.

c) La existencia de alternativas u oportunidades de empleo:

En la medida que un sujeto percibe mayores situaciones desfavorables para dejar la empresa, tendrá menores niveles de compromiso con su organización (Baron y Greenberg, 2003, p.303).

Las características personales del trabajador:

a) Antigüedad: Baron y Greenberg (2003, p.303), mencionan que las personas que se encuentran más tiempo en una entidad se considerarán más comprometidas que las que recientemente ingresaron a la empresa.

b) Edad: Los autores March y Simon (1969, p.47), declaran que los personales que poseen más edad y prevalecen en una organización por mucho tiempo despliegan a ver más comprimidos sus posibilidades de

empleo, es por ello que se acoplan más en su organización. Esta definición según estos autores se ve más relacionada con el compromiso normativo. Por otro lado, Papalia (2010, p.477) hace referencia que la etapa de adultez intermedia o edad adulta donde oscilan las edades de 40 a 65 años es cuando la mayoría de personas ya se encuentran casados, tienen hijos y los crían, es decir que tienen mayores obligaciones en su vida, lo cual lo conlleva a la persona a ser más comprometida con su deber para poder sustentarse.

c) Sexo: Grusky (2001, p.98), señalan que el sexo femenino tienden a estar más comprometidos que el sexo masculino ya que son ellas las que presentan mayor dedicación, responsabilidad e identificación con la organización a la que pertenecen.

d) Estado civil: Mathieu y Zajac (1990, p.62), manifiestan que las personas casadas son más comprometidas que las personas solteras debido que poseen mayores responsabilidades financieras con su familia.

e) Nivel Educativo: según Wallance (1997, p.601), las personas con mayor nivel de instrucción académica tienden a presentar menores niveles de compromiso, porque poseen un mayor número de oportunidades de crecer profesionalmente en distintas empresas. Por el contrario las personas que no tiene un grado académico alto, pues siente que se verán en desventaja ante los demás porque no sienten seguridad ante sus

f) conocimientos habilidades.

1.3.4 Relación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional

Mathieu y Zajac (1990), han investigado dos aspectos para evaluar la conducta organizacional en estas dos variables, la cual muestran un esquema con dos ejes (vertical y horizontal), vinculando al comportamiento con el estrés.

Los autores Mathieu y Zajac (1990, p.171) mencionan que en el eje vertical las personas con alto nivel de compromiso sentirá más el efecto del estrés, por lo que estas personas no quieren quedar mal con la organización a la cual pertenecen, por ende invierten demasiado esfuerzo en el ámbito laboral, debido a su alta identificación con la organización, ocasionando en el empleado un desgaste físico y emocional.

En otras palabras, en este eje los trabajadores resisten a las demandas estresores, debido que se perciben comprometidos con la entidad.

Sin embargo, en el eje horizontal ocurre todo lo contrario, debido que cuanto mayor sea su compromiso con la organización menor será el estrés laboral, ya que este eje se basa en cuidar a los trabajadores de un contexto estresor, puesto que para ellos lo primordial es su desempeño en su labor sin ocasionar síntomas de estrés laboral. (Mathieu y Zajac, 1990, p.178).

1.4 Formulación del Problema

¿Existe relación entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017?

1.5 Justificación de Estudio

La presente investigación tiene como propósito determinar cómo se relacionan las variables de estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, sirviendo como antecedente para posteriores investigaciones, ya que, a pesar de que la variables de estrés laboral y compromiso organizacional son muy importantes, es necesario mencionar que estos aspectos han sido débilmente valorados anteriormente dentro de las grandes empresas. Según Quispe (2016) el estudio de estas variables psicológicas no eran consideradas como necesarias para el crecimiento de las organizaciones.

Así mismo, es importante mencionar que el presente estudio posee una pertinencia práctica o aplicativa, en vista que los resultados que se obtendrán permitirán conocer el nivel de estrés laboral y el grado de Compromiso Organizacional que poseen los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, analizando a detalle la situación de estos y en base a ello los profesionales indicados podran tomar medidas para la prevención y reducción del estrés laboral e implementar mejoras y estrategias que favorezcan y potencien el compromiso e identificación de los trabajadores con la organización a la que pertenecen.

1.6 Hipótesis

1.6.1 Hipótesis General

Existe correlación positiva y significativa entre estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017.

1.6.2 Hipótesis Específicas

Existen diferencias significativas a nivel de Estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.

Existen diferencias significativas a nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, según sexo y edad.

Existe correlación positiva y significativa entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre Estrés laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.

1.7.2 Objetivos Específicos

Describir los niveles de Estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.

Describir los niveles de Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.

Determinar si existen diferencias significativas a nivel de Estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017 según sexo y edad.

Determinar si existen diferencias significativas a nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017 según sexo y edad.

Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.

II. MÉTODO

2.1 Diseño, tipo y nivel de Investigación

El diseño de la investigación fue no experimental transversal, ya que no se manipulan las variables, sino que se analiza su dinámica tal y como se desarrolla en su contexto natural, así mismo por que la recolección de información se da en único momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2014).

Tipo de Investigación

Hernández, et al. (2014) refiere que fue Descriptiva – Correlacional. Descriptivo dado que busca “indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población”, y correlacional porque “describen relaciones entre dos o más categorías, conceptos o variables en un momento determinado, en función de la relación causa-efecto” (pp. 155-158).

Nivel

De acuerdo a la clasificación realizada por Gay y Airasian (2003), el presente estudio es de básico puesto que para los autores, estos se caracterizan por tener como prioridad la recolección y el estudio de datos que ayuden a incrementar los conocimientos de las teorías ya existentes.

2.2 Variables, Operacionalización

2.2.1 Operacionalización de la variable Estrés laboral

2.2.1.1 Definición Conceptual

Según la OIT, el estrés laboral es la fuerza que posee el individuo ante las exigencias o amenazas, que al no ajustarse a sus capacidades y conocimientos; empiezan a poner en prueba sus habilidades para hacer frente al estresor (2004, p.3).

2.2.1.2 Definición Operacional

Según puntaje obtenido en la Escala de Estrés Laboral de la OMS – OIT. Los rangos de medición se van a basar en nivel muy bajo, bajo, promedio, alto y muy alto, así mismo su nivel de medición es ordinal.

2.2.1.3 Indicadores

Las dimensiones que emplea este cuestionario son:

- Clima organizacional (1, 10, 11, 20)
- Estructura organizacional (2, 12, 16, 24)
- Territorio organizacional (3, 15, 22)
- Tecnología (4, 14, 25)
- Influencia del líder (5, 6, 13, 17)
- Falta de cohesión (7, 9, 18, 21)
- Respaldo de grupo (8, 19, 23)

2.2.1.4 Escala de Medición:

Ordinal

2.2.2 Operacionalización de la variable Compromiso organizacional

2.2.2.1 Definición Conceptual

Según Meyer y Allen, es un periodo psicológico, porque se relaciona al trabajador con la empresa, esto dependerá del clima organizacional para que el trabajador continúe en la organización (1997, p.64).

2.2.2.2 Definición Operacional

Va a ser medida por los puntajes obtenidos en la Escala de Compromiso Organizacional y su nivel de medición es ordinal.

2.2.2.3 Indicadores

Los componentes de este cuestionario son:

- Compromiso afectivo (6, 9, 12, 14, 15,18)
- Compromiso normativo (2, 7, 8, 10, 11,13)
- Compromiso continuidad (1, 3, 4, 5, 16,17)

2.2.2.4 Escala de Medición:

Ordinal

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población

La población es definida según Hernández, et al. (2014) como la agrupación de todos aquellos casos que coinciden en un espacio delimitado, con costumbres, características y condiciones similares. Para esta investigación, la población estuvo determinada por 200 colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, del sexo masculino y femenino.

2.3.2 Muestra

La muestra para la presente investigación fue de tipo censal, ya que se consideran como participantes a todos los colaboradores del Contact Center de Lima Metropolitana, los cuales son 200 personas en total.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos:

Para el recojo de la información se utilizó la técnica de encuesta, a través de los instrumentos psicométricos estandarizados:

- La escala de estrés laboral OIT-OMS.
- La escala de Compromiso Organizacional de Meyer y Allen.

2.4.1 Escala de estrés laboral OIT-OMS

Ficha Técnica:

Nombre: Escala de Estrés laboral OIT-OMS

Autor: Ivancevich & Matteson

Año: 1989, España

Adaptado por: Ángela Suarez

Año: 2013, Peru.

Este es el primer instrumento que fue utilizado para la recolección de datos e información que dará paso a la resolución de los objetivos planteados en la investigación, así mismo cabe resaltar la importancia de esta escala pues nos sirve para la exploración psicológica, que evaluará el nivel de estrés laboral en los trabajadores de distintas organizaciones.

El instrumento presenta un tipo de escala Likert, que puede ser administrada de forma individual y colectiva, en un tiempo aproximado de 15 minutos. Puede ser administrada desde los 17 años de edad.

Consta de 25 ítems con opción de respuesta plirucotómica (corresponde a 7 alternativas).

1. si la condición NUNCA es fuente de estrés.
2. si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
3. si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés.
4. si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.
5. si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
6. si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.
7. si la condición SIEMPRE es fuente de estrés.

Los ítems son directos.

2.4.1.1 Estudio Psicométrico de la Adaptación:

La autora Suarez (2013) en su investigación adapta la escala de estrés laboral de la OIT-OMS. En una muestra de asesores telefónicos, constando de 203 empleados. En los resultados se hallan: Confiabilidad por el método de consistencia interna (Alfa de Cronbach = 0.97) y la validez de constructo y contenido ($P < 0.05$). Por lo cual su validez es confiable en Perú.

Así mismo, la confiabilidad del instrumento según el Alpha de Cronbach es de 0.78, por ende, el instrumento es apropiado para el estudio.

2.4.1.2 Estudio Piloto:

Para este estudio se realizó un estudio piloto de la Escala de Estrés laboral OIT-OMS, para comprobar las propiedades psicométricas de la prueba en colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, por lo cual pasaron por el criterio de calificación de 5 jueces expertos con más de 30 años de experiencia en el área organizacional. De acuerdo con el criterio de jueces llego a resultados óptimos, logrando así comprobar que tiene validez de contenido ($p < 0.05$). Los resultados estadísticos se aprecian en el anexo N°5.

2.4.2 Escala de Compromiso Organizacional

Ficha Técnica:

Nombre: Cuestionario de Compromiso Organizacional

Autor: Meyer, J. y Allen, N.

Año: 1999

Adaptado por: Juana Argomedo, 2013

Este instrumento de recolección de datos utilizado en esta investigación fue diseñado para evaluar los niveles de compromiso organizacional que presentan los trabajadores en una organización. Este cuestionario consta de 18 ítems y de 7 posibles respuestas en escala Likert: Totalmente en desacuerdo, Moderadamente en desacuerdo, Débilmente en desacuerdo, Ni de acuerdo ni en desacuerdo, Débilmente de acuerdo, Moderadamente de acuerdo, Totalmente de acuerdo

Los ítems han sido divididos en tres componentes que son: componente afectivo, conformado por 6 ítems; componente de continuidad conformado por 6 ítems más; y finalmente el componente normativo compuesto por 6 ítems. Con respecto a la administración de la prueba puede ser individual y colectiva, sin control directo del tiempo.

2.4.2.1 Estudio Psicométrico de la Adaptación:

La autora Argomedo (2013) realizó un estudio piloto para establecer las propiedades psicométricas de la prueba en trabajadores civiles de una institución militar de Lima Metropolitana. Los resultados concluyeron que la prueba tiene validez de contenido ($P < 0.05$) y es confiable en Perú.

La confiabilidad del instrumento según el Alpha de Cronbach es de 0.82, por ende, el instrumento es apropiado para el estudio.

2.4.2.2 Estudio Piloto

Se elaboró un estudio piloto del cuestionario de Compromiso Organizacional adaptado por Argomedo, para comprobar las propiedades

psicométricas de la prueba en colaboradores de un Contac Center de Lima Metropolitana, por lo cual pasaron por el criterio de calificación de 5 jueces expertos con más de 4 años a 30 años de experiencia en el área organizacional. De acuerdo con el criterio de jueces llegó a resultados óptimos, logrando así comprobar que tiene validez de contenido ($p < 0.05$). Los resultados estadísticos se aprecian en el anexo N°6.

2.5 Métodos de Análisis de Datos

Aplicación de las pruebas psicométricas:

Se emplearon dos pruebas: el cuestionario del estrés laboral y el cuestionario del compromiso organizacional, en colaboradores de un Contac center de Lima metropolitana, 2017. Así mismo, todos los datos obtenidos han sido sometidos a análisis estadísticos. Para ello se hizo uso de softwares como Excel y el IBM SPSS Statistics 24, ambos de acceso libre.

Para el procedimiento:

Los estadísticos a utilizar son:

A) Estadística descriptiva:

- a. Media Aritmética: Para obtener los promedios de la población.
- b. Desviación Estándar: Para obtener el nivel de dispersión de la muestra.
- c. Moda: Para determinar el valor que más se repite.
- d. Mediana: Para determinar el valor central de un conjunto de datos.
- e. Asimetría: Para determinar si la curva es simétrica.
- f. Curtosis: Para determinar el nivel de concentración de los datos en la curva.
- g. Frecuencia: Para conocer que niveles se presentan con más frecuencia. - Porcentajes: Para conocer el porcentaje de aparición de los niveles en la muestra.
- h. Percentiles: Para transformar los puntajes directos en puntajes normativos.

B) Estadística descriptiva:

- a. Prueba de Kolmogorov-Smirnov: Para conocer el tipo de distribución de la muestra.

C) Estadística inferencial:

- a. Correlación de Rho de Spearman: para hallar la relación entre ambas variables (no paramétrico).
- b. U de Mann-Whitney: para establecer si existen diferencias a nivel de las variables entre dos muestras (no paramétrico).
- c. Prueba de Kruskal – Wallis: para establecer si existen diferencias a nivel de las variables.

2.6 Aspectos Éticos:

Durante el proceso de investigación se siguieron los siguientes parámetros éticos:

Consentimiento y autorización del jefe de RR.HH del Contact Center para poder llevar a cabo la investigación, haciéndose conocer toda la información trascendente acerca de la estudio.

Seguimiento de todas las normas estipuladas por la organización.

Respeto de las creencias, pensamientos y actitudes particulares de la población evaluada.

No exposición al peligro ni a situaciones no deseadas a la población, por parte de la investigadora. No divulgación de información privada de la población, con fines aislados a la investigación.

III. RESULTADOS

3.1 Estadístico Descriptivo de Estrés laboral:

Tabla 1

Estadísticos Descriptivos de Estrés Laboral

Estadísticos	Clima	Estructura	Territorio	Tecnología	Influencia del líder	Falta de cohesión	Respaldo del grupo	TOTAL
Media	11.88	12.66	8.23	9.47	11.66	12.79	9.24	75.92
Mediana	9.00	10.00	7.00	7.00	10.00	11.00	8.00	58.50
Moda	8	6	5	5	6	6	5	41
Desviación estándar	6.238	6.457	3.903	5.331	5.735	6.448	4.830	35.736
Asimetría	.697	.531	1.208	.660	1.002	.524	.634	.776
Curtosis	-.504	-.991	1.576	-.948	.477	-.881	-.626	-.288

En la presente tabla se aprecia la media de la variable Estrés laboral en la muestra total. El puntaje directo es 75.92 (Pc 99), equivalente a un nivel muy alto, el área que posee el puntaje porcentual más elevado es la dimensión Falta de cohesión con un (Pc 92) nivel muy alto.

La mediana es de 58 (Pc 94) lo que implica que el 50% de los sujetos están por debajo del percentil 94 y el 50% están por encima del percentil 94.

La moda es de 41 (Pc 45) ello quiere decir que la mayoría tiene un puntaje de percentil 45.

A nivel de la asimetría, el estrés y sus dimensiones tienen una curva asimétricamente positiva.

A nivel de la curtosis la dimensión territorio presenta una curva leptocúrtica, influencia del líder y el puntaje total es mesocúrtica, en el resto es platicúrtica.

Prueba de Normalidad:

Tabla 2

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el estrés laboral

	clima	estructura	territorio	tecnología	influencia del lider	falta de cohesion	respaldo del grupo	TOTAL
Z de Kolmogorov-Smirnov	2.657	2.610	2.025	2.877	2.454	2.283	2.600	2.786
Sig. asintót. (bilateral)	.000	.000	.001	.000	.000	.000	.000	.000

En la prueba de Kolmogorov - Smirnov nos muestra la variable de Estrés laboral y sus dimensiones no presentan una distribución normal ($p < 0.05$) por la tanto, se empleó los estadísticos no paramétricos.

3.1.1 Dimensiones de Estrés Laboral:

Clima Organizacional

Tabla 3

Frecuencia y porcentaje de Clima organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	0	0.0
PROMEDIO	60	30.0
ALTO	0	0.0
MUY ALTO	140	70.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 70% (140) de la población tiene un nivel muy alto de clima organizacional, seguido de un 30% con un nivel promedio.

Estructura organizacional

Tabla 4

Frecuencia y porcentaje de Estructura organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	14	7.0
PROMEDIO	50	25.0
ALTO	30	15.0
MUY ALTO	106	53.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 53% (106) de la población tiene un nivel muy alto de estructura organizacional, seguido de un 25% con un nivel promedio.

Territorio organizacional

Tabla 5

Frecuencia y porcentaje de territorio organizacional

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	7	3.5
PROMEDIO	53	26.5
ALTO	44	22.0
MUY ALTO	96	48.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 48% (96) de la población tiene un nivel muy alto de territorio organizacional, seguido de un 26.5% con un nivel promedio.

Tecnología

Tabla 6

Frecuencia y porcentaje de Tecnología

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	8	4.0
BAJO	0	0.0
PROMEDIO	55	27.5
ALTO	28	14.0
MUY ALTO	109	54.5
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 54.5% (109) de la población tiene un nivel muy alto de tecnología, seguido de un 27.5% con un nivel promedio.

Influencia del Líder

Tabla 7

Frecuencia y porcentaje de Influencia del Líder

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	39	19.5
PROMEDIO	41	20.5
ALTO	17	8.5
MUY ALTO	103	51.5
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 51.5% (103) de la población tiene un nivel muy alto de Influencia del líder, seguido de un 20.5% con un nivel promedio.

Falta de cohesión

Tabla 8

Frecuencia y porcentaje de Falta de cohesión

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	6	3.0
BAJO	6	3.0
PROMEDIO	65	32.5
ALTO	11	5.5
MUY ALTO	112	56.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 56% (112) de la población tiene un nivel muy alto de Falta de Cohesión, seguido de un 32.5% con un nivel promedio.

Respaldo del grupo

Tabla 9

Frecuencia y porcentaje de Respaldo de Grupo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	6	3.0
BAJO	0	0.0
PROMEDIO	63	31.5
ALTO	18	9.0
MUY ALTO	113	56.5
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 56.5% (113) de la población tiene un nivel muy alto de Respaldo de grupo, seguido de un 31.5% con un nivel promedio.

3.2 Estadístico descriptivo de Compromiso Organizacional

Tabla 10

Estadísticos descriptivos de Compromiso organizacional

Estadísticos	APECTIVO	CONTINUIDAD	NORMATIVO	TOTAL
Media	34.53	33.10	31.76	99.38
Mediana	34.00	33.00	32.00	100.00
Moda	34	34 ^a	33	101
Desviación estándar	3.250	3.534	3.342	6.468
Asimetría	-.234	-.587	-.180	-.373
Curtosis	.512	.558	.173	-.051

En la presente tabla se aprecia la media de la variable Compromiso organizacional en la muestra total. El puntaje directo es 99.38 (Pc 99), equivalente a un nivel muy alto, el área que posee el puntaje porcentual más elevado es el componente Afectivo con un (Pc 99) nivel muy alto.

La mediana es de 100 (Pc 99) lo que implica que el 50% de los sujetos están por debajo del percentil 99 y el 50% están por encima del percentil 99.

La moda es de 101 (Pc 99) ello quiere decir que tienen un puntaje del percentil 99.

A nivel de la asimetría el componente de continuidad presenta una curva asimétricamente negativa, el resto es simétrica.

A nivel de la curtosis los componentes afectivo y continuidad presentan una curva leptocurtica, el resto es mesocurtica.

Prueba de Normalidad:

Tabla 11

Prueba de Kolmogorov-Smirnov para el Compromiso organizacional

	AFECTIVO	CONTINUIDAD	NORMATIVO	TOTAL
Z de Kolmogorov-Smirnov	1.205	1.288	1.347	1.116
Sig. asintót. (bilateral)	.109	.073	.053	.166

En la prueba de Kolmogorov – Smirnov nos muestra la variable de Compromiso Organizacional y sus componentes presentan una distribución normal ($p>0.05$).

3.2.1 Componentes de Compromiso Organizacional

Afectivo

Tabla 12

Frecuencia y porcentaje de Afectivo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	0	0.0
PROMEDIO	11	5.5
ALTO	17	8.5
MUY ALTO	172	86.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 86% (172) de la población tiene un nivel muy alto del componente afectivo, seguido de un 8.5% con un nivel alto.

Continuidad

Tabla 13

Frecuencia y porcentaje de Continuidad

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	3	1.5
PROMEDIO	22	11.0
ALTO	33	16.5
MUY ALTO	142	71.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 71% (142) de la población tiene un nivel muy alto del componente continuidad, seguido de un 16.5% con un nivel alto.

Normativo

Tabla 14

Frecuencia y porcentaje de Normativo

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
MUY BAJO	0	0.0
BAJO	0	0.0
PROMEDIO	5	2.5
ALTO	3	1.5
MUY ALTO	192	96.0
TOTAL	200	100.0

En la presente tabla y figura se aprecia que el 96% (192) de la población tiene un nivel muy alto del componente normativo, seguido de un 2.5% con un nivel promedio.

3.3 Relación entre Estrés laboral y Compromiso Organizacional

Tabla 15

Correlación entre estrés laboral y compromiso organizacional, según la Rho de Spearman

		COMPROMISO ORGANIZACIONAL
ESTRÉS	Coeficiente de correlación de Spearman	,172*
	Sig. (bilateral)	.015

La tabla muestra que se obtuvo un coeficiente de correlación Spearman de $r = 0.172$ con una $p=0,015$ ($p<0.01$), lo cual permite concluir que existe una correlación significativa y positiva baja, entre las variables estrés y compromiso organizacional, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

3.3.1 Relación entre las dimensiones de Estrés laboral y los componentes de Compromiso organizacional en muestra total.

Tabla 16

Correlación entre las dimensiones de estrés laboral y componentes de compromiso organizacional, según la Rho de Spearman

		Afectivo	Continuidad	Normativo	Total compromiso
clima	Coeficiente de correlación	.014	,147*	.071	.130
	Sig. (bilateral)	.842	.038	.321	.067
Estructura	Coeficiente de correlación	.028	.120	.073	.130
	Sig. (bilateral)	.692	.090	.303	.068
Territorio	Coeficiente de correlación	.052	.135	.093	,162*
	Sig. (bilateral)	.462	.056	.191	.022
tecnología	Coeficiente de correlación	.035	.099	,152*	,175*
	Sig. (bilateral)	.624	.161	.032	.013
Influencia	Coeficiente de correlación	.008	,139*	.055	.114
	Sig. (bilateral)	.916	.050	.443	.107
Falta de cohesión	Coeficiente de correlación	.082	,174*	.136	,215**
	Sig. (bilateral)	.249	.014	.055	.002
Respaldo	Coeficiente de correlación	.035	,170*	.080	,167*
	Sig. (bilateral)	.624	.016	.258	.018
Total estrés	Coeficiente de correlación	.044	,163*	.082	,172*
	Sig. (bilateral)	.535	.021	.247	.015

La tabla muestra las correlaciones entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional.

Se aprecia además que el componente continuidad correlaciona de manera significativa, positiva y de nivel bajo con la dimensión clima ($r=0,147$), falta de cohesión ($r=0,174$), respaldo de grupo ($r=0,170$). y total de estrés laboral ($r=0,163$).

El componente normativo se relaciona de manera significativa, positiva y de nivel bajo con la dimensión tecnología ($r= 0,152$).

Finalmente el total de compromiso correlaciona de manera significativa positiva y baja con la dimensión territorio ($r=0,162$), la dimensión tecnología ($r=0,175$), la dimensión falta de cohesión ($r=0,215$), la dimensión respaldo de grupo ($r=0,167$), por ultimo total de estrés ($r=0,172$).

3.4 Comparación de Estrés laboral según sexo y edad

Sexo

Tabla 17

Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Estrés laboral de los colaboradores de un Contac Center de Lima metropolitana según sexo

	clima	estructura	territorio	tecnología	influencia del lider	falta de cohesion	respaldo del grupo	TOTAL
U de Mann-Whitney	4699.500	4923.500	4704.500	4990.000	4642.500	4907.500	4691.500	4890.500
W de Wilcoxon	9550.500	10176.500	9957.500	9841.000	9895.500	10160.500	9944.500	10143.500
Z	-.732	-.183	-.721	-.020	-.872	-.222	-.753	-.263
Sig. asintótica (bilateral)	.464	.855	.471	.984	.383	.824	.451	.793

En la presente tabla se aprecia que la variable sexo no establece diferencias significativas en el estrés laboral total y sus dimensiones ($p>0.05$).

Edad

Tabla 18

Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Estrés laboral de los colaboradores de un Contac Center de Lima metropolitana según edad

	clima	estructura	territorio	tecnología	influencia del lider	falta de cohesion	respaldo del grupo	TOTAL
Chi-cuadrado	2.166	3.127	1.116	4.219	.252	2.688	2.272	2.084
gl	2	2	2	2	2	2	2	2
Sig. asintótica	.339	.209	.572	.121	.881	.261	.321	.353

En la presente tabla se aprecia que la variable edad no establece diferencias significativas en el estrés laboral total y sus dimensiones ($p>0.05$).

3.5 Comparación de Compromiso organizacional según sexo y edad

Sexo

Tabla 19

Prueba No Paramétrica de U de Mann-Whitney para muestras independientes: Compromiso organizacional en los colaboradores de un Contac Center de Lima Metropolitana según sexo

	Afectivo	Continuidad	Normativo	TOTAL
U de Mann-Whitney	4561.500	3877.500	4744.500	4360.000
W de Wilcoxon	9814.500	9130.500	9595.500	9613.000
Z	-1.073	-2.750	-.623	-1.561
Sig. asintótica (bilateral)	.283	.006	.533	.118

En la presente tabla se observa que la variable sexo establece diferencias significativas a nivel del componente continuidad ($p < 0.05$).

Tabla 20

Rangos promedios de Compromiso Organizacional, según sexo

sexo		N	Rango promedio	Suma de rangos
afectivo	Masculino	102	96.22	9814.50
	Femenino	98	104.95	10285.50
	Total	200		
continuidad	Masculino	102	89.51	9130.50
	Femenino	98	111.93	10969.50
	Total	200		
normativo	Masculino	102	102.99	10504.50
	Femenino	98	97.91	9595.50
	Total	200		
TOTAL	Masculino	102	94.25	9613.00
	Femenino	98	107.01	10487.00
	Total	200		

En la presente tabla se aprecia que en el componente continuidad las mujeres son más comprometidas que los varones.

Edad

Tabla 21

Prueba No Paramétrica de Kruskal Wallis de para muestras independientes: Compromiso organizacional en los colaboradores de un Contac Center de Lima Metropolitana según edad.

	Afectivo	Continuidad	Normativo	TOTAL
Chi-cuadrado	4.951	1.296	6.137	4.443
gl	2	2	2	2
Sig. asintótica	.084	.523	.046	.108

En la presente tabla se observa que la variable edad establece diferencias significativas a nivel del componente normativo ($p < 0.05$).

Tabla 22

Rangos promedios de Compromiso organizacional, según edad.

	EDAD	N	Rango promedio
Afectivo	18 -20	36	86.72
	21- 40	128	106.71
	41- 65	35	89.13
	Total	200	
Continuidad	18 -20	36	92.51
	21- 40	128	103.39
	41- 65	35	95.30
	Total	200	
Normativo	18 -20	36	87.88
	21- 40	128	97.89
	41- 65	35	120.20
	Total	200	
Total	18 -20	36	81.72
	21- 40	128	104.19
	41- 65	35	103.49
	Total	200	

En la presente tabla se aprecia que en el componente normativo los colaboradores del grupo 3, que la conforma la edad de 41 a 65 años tienen un nivel mayor de compromiso normativo.

IV. DISCUSIÓN

En la presente investigación se encontró que los colaboradores presentan un nivel muy alto de estrés laboral. Estos resultados coinciden con la investigación de Angulo (2016) quien en una muestra constituida por trabajadores de Call center en Cajamarca, halló el mismo nivel de estrés. La explicación tentativa a este hallazgo está en lo manifestado por los propios colaboradores del Contact Center, quienes refieren tener que cumplir con una cuota elevada de ventas de manera mensual, hecho que ha generado que presenten un nivel de estrés muy alto. La explicación a este resultado está en lo manifestado por el modelo de interacción de Karasek (Floria, 2013, p. 41), quien menciona que los trabajos con alta tensión genera un alto nivel de estrés, esto sucede debido que el trabajador al enfrentar altas exigencias laborales siente que posee una baja capacidad de control sobre él, hecho que lo predispone a un mayor riesgo de enfermedad.

A nivel de las dimensiones del estrés laboral se obtuvo el puntaje más alto en clima organizacional. La explicación tentativa a este hallazgo está en que la competencia generada por el tipo de trabajo no favorece la integración entre los trabajadores hecho que en ocasiones genera altos niveles de rotación. Esto se refuerza por Brunet (2010), quien menciona que existe un alto porcentaje de rotación debido a que el personal no se siente a gusto en su ambiente de trabajo, perjudicado el clima laboral de la empresa.

Con respecto al sexo, la variable estrés laboral y sus dimensiones no establecen diferencias significativas. La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por Segura y Pérez (2016) quienes refieren que actualmente, tanto hombres como mujeres se enfrentan a estresores laborales de similar naturaleza.

Con respecto al nivel de estrés según edad y sus dimensiones no establecen diferencias significativas tal como lo afirma Castillo (2015) quien refiere que el estrés afecta a individuos de cualquier edad, esto generado por distintos factores estresantes propios del trabajador perjudicando de manera significativa su salud física y mental.

El nivel del compromiso organizacional en los colaboradores del Contact Center es muy alto. Estos resultados coinciden con la investigación de Angulo (2016) quien en una muestra constituida por trabajadores de Cajamarca, halló el mismo nivel de compromiso organizacional. La explicación tentativa se basa en que los colaboradores tienden a sentir obligación y lealtad, debido a los incentivos que le otorga la empresa y por ende desean seguir perteneciendo a la entidad. Al respecto, Wallace (1997, p.743) manifiesta que el compromiso organizacional es más elevado cuando las personas asumen mayor nivel de autonomía y reciben los adecuados beneficios, es por ello que los trabajadores que dominan cargos y obtienen estos beneficios tienden a ser más comprometidos con la organización, lo que conlleva al trabajador satisfacción y agradecimiento hacia la empresa.

A nivel de los componentes del compromiso organizacional se obtuvo el puntaje más alto en compromiso normativo, ello implica que se los colaboradores se mantienen en la empresa porque sienten cierta fidelidad hacia la organización por haber gozado varios beneficios brindados por esta.

La explicación a este hallazgo está en lo manifestado por los trabajadores, quienes afirman que la empresa, a pesar de exigirles grandes responsabilidades de trabajo, les brinda incentivos que no encuentran en otras. Al respecto Meyer y Allen (1999) afirman que el compromiso normativo consta de ciertos indicadores como la política interna caracterizado por las normas que se debe seguir; cumplimiento, está implantada por la empresa y lealtad caracterizada por la identidad del trabajador con la empresa.

Con respecto al nivel de compromiso organizacional según sexo, se encontró que esta última variable establece diferencias significativas. Estos resultados coinciden con la investigación de Aldana (2013) quien en una muestra constituida por trabajadores de una entidad bancaria de Guatemala, encontró diferencias significativas respecto a la variable sexo; evidenciándose mayor compromiso en sexo femenino. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Grusky (2001, p.98) quien indica que el sexo femenino tiende a estar más comprometidos que el sexo masculino ya que son ellas las que

presentan mayor dedicación, responsabilidad e identificación con la organización a la que pertenecen.

Con respecto a la edad, se encontró diferencias significativas solo a nivel de compromiso normativo, teniendo el grupo de 40 a 65 años (adultez intermedia) el mayor nivel de compromiso. Estos resultados coinciden con la investigación de Vargas, Soto y Rosas (2014) quienes en una muestra constituida por trabajadores mexicanos, encontraron una diferencia significativa con respecto a la edad. Para la determinación de agrupación de las edades se utilizó la teoría de Papalia, quien clasifica a las personas mayores en tres grupos, primer grupo conformado por sujetos cuya edad oscila entre 18 a 20 años (adolescencia), segundo grupo que la conforman personas cuyas edades oscilan entre 21 a 40 (adultez temprana) y el tercer grupo que la conforma las personas de 41 a 65 años (adultez intermedia o edad madura). La explicación a este resultado está sustentado por March y Simon (1969, p.47) quienes indican que los personales con mayor edad, prevalecen en una entidad más tiempo debido que ven más disminuidas sus posibilidades de trabajo. Asimismo, según la teoría de Papalia (2010) menciona que en la etapa de adultez intermedia es cuando la mayoría de personas se encuentran casados, tienen hijos y los crían, es decir que tienen mayores obligaciones en su vida, lo cual conlleva a la persona a ser más comprometida con su deber para poder sustentarse.

Finalmente se encontró que ambas variables estudiadas muestran una correlación directa, significativa y de nivel bajo ($r=0.015$), es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional. La explicación a este resultado está en lo manifestado por Mathieu y Zajac (1990, p.171) quienes mencionan que las personas que evidencia un alto nivel de compromiso organizacional sentirán más el efecto del estrés laboral, ello debido a que invierten demasiado esfuerzo en el ámbito laboral, debido a su alta identificación con la organización, ocasionando en el empleado un desgaste físico y emocional mayor.

V. CONCLUSIONES

La investigación concluye lo siguiente:

PRIMERA: Existe una correlación directa significativa de nivel bajo entre las variables estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, según la estadística aplicada, es decir, a mayor estrés laboral, mayor compromiso organizacional.

SEGUNDA: Se identificó que existe correlación positiva y significativa entre algunas dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional.

TERCERA: Se identificó el nivel de estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, encontrándose el mayor porcentaje en la categoría muy alto.

CUARTA: En cuanto a las variables demográficas que son sexo y edad no se encontraron diferencias significativas con el Estrés laboral ($p > 0.05$).

QUINTA: Se identificó que el nivel de compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana es muy alto, siendo el compromiso normativo el que obtuvo el promedio mayor.

SEXTA: Se encontró que el sexo establece diferencias significativas a nivel del componente continuidad. Así como en la variable edad a nivel normativo del compromiso organizacional ($p < 0.05$).

VI. RECOMENDACIONES

En base a los resultados de la investigación, se recomienda lo siguiente:

1. Continuar con el estudio en una muestra más grande para que se puedan generalizar los resultados, obteniendo conclusiones más certeras.
2. Realizar un estudio para explicar las causas por la cual el compromiso normativo es mayor que el afectivo y continuo en los trabajadores.
3. Realizar un estudio para explicar porque los trabajadores sienten mayor estrés laboral cuando se encuentran más comprometidos con la organización.
4. Realizar el mismo estudio dentro de un tiempo determinado para analizar las evolución de las variables de estudio.

VII. REFERENCIAS

- Aldana, J. (2013). *Compromiso laboral de los trabajadores del área central de una institución bancaria que opera en la ciudad de Guatemala, según sexo* (Tesis de bachiller). Recuperado de <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/43/Aldana-Jennifer.pdf>
- Angulo, R. (2016). Relación de compromiso organizacional y compromiso Organizacional en colaboradores de call center de Cajamarca. (Tesis de Licenciatura).
- Argomedo, J. (2013). Satisfacción y compromiso laboral en personal civil de una institución militar de Lima Metropolitana. (Tesis de licenciatura, Universidad Cesar Vallejo).
- Baron, R. y Greenberg, R. (2003). Behavior in organizations. (8th edition) Upper Saddle River, NJ: Pretice – Hall.
- Brunet, L. (2010). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones diagnóstico y consecuencias*. México: Editorial Trillas
- Camargo, B. s.f., *Estrés, síndrome general de adaptación o reacción general de alarma*. Revista Médico Científico, vol. 17, núm. 2, p.79.
- Camino, L. (2012). *Relación entre el Estrés Laboral que sufren los Instructores y su Compromiso Organizacional en una Institución Educativa* (Tesis de Maestría). Recuperado de <https://repositorio.itesm.mx/ortec/bitstream/11285/619560/1/TESIS+Leticia+Camino+M.pdf>.
- Castillo, G. (2015). *Factores y Consecuencias del estrés laboral*. 3era Ed. España. p.252.
- Crespo, C. (2016). *Clima y compromiso organizacional en una mediana empresa manufacturera de San Luis Potosí, S.L.P.* (Tesis de Maestría). Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis, México.
- Colquitt, J., LePine, J., Wesson, M (2007) *Organizational Behavior: Improving*

Performance and Commitment in the Workplace. Ed Mc Graw Hill.

Chavez, B. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de electro sur s.a. en el periodo 2015*. (Tesis de Licenciatura). Recuperado de <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>

Chiavenato, I. (2009). *“Comportamiento organizacional, La dinámica del éxito en las organizaciones”*. (2ª. ed.). México D. F: Mc Graw Hill.

De la Puente, L. (2017). *Compromiso organizacional y motivación de logro en personal administrativo de la Municipalidad Provincial de Trujillo* (Tesis de Bachiller). Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/UCV/298/1/delapuerto_rl.pdf.

Dirección de salud iv lima este y dirección ejecutiva de salud ambiental. (Diciembre, 2015). Ministerio de Salud. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/17888166/Estres-Laboral-en-Trabajadores-de-Salud-MINSA>

Edel, R., García, A. y Casiano, R. (2007) *Clima y Compromiso Organizacional*. Vol 1, Versión electrónica gratuita. Recuperado de <http://eumed.net/libros/2007c/>

El Comercio. (2009). *El 78% de los trabajadores peruanos confesó haber sufrido de estrés laboral*. Recuperado de <http://elcomercio.pe/economia/negocios/78-trabajadoresperuanos-confeso-sufrido-estres-laboral-noticia-382259>

Florez, C. (2014). *Proyecto articulado al macro proyecto factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en algunas empresas de producción del centro occidente de Colombia* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://ridum.umanizales.edu.co:8080/xmlui/bitstream/handle/6789>

- Floria, P. (2013). *Control del Estrés Laboral*. Recuperado de <https://libro-control-del-estres-laboral/9788415683988/2240117>.
- García, A. (2015). *Síndrome de burnout y compromiso organizacional en trabajadores de un grupo importador de vehículos menores – región norte 2012* (Tesis de Bachiller) Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/usat/345/1/TL_Garcia_Baca_RosaDeGuadalupe.pdf
- García, J (2016). *Estudio del estrés laboral en el personal administrativo y trabajadores de la universidad de cuenca. Cuenca 2015*. (Tesis de Maestría) Recuperado de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/bitstream/123456789/24644/1/Tesis.pdf>
- Gay, L. y Airasian, P. (2009). *Educational research. Competencies for analysis and application* (7ed). New Jersey: Merrill Prentice Hall.
- Gómez, F., Pérez, M. y Corral, E. (2009). *Técnico en emergencias sanitarias. Apoyo psicológico en situaciones de emergencia*. Madrid, España: Ediciones Arán.
- Gonzales, F. (2013). *Estrés laboral y sus Factores de Riesgo*. (3.a ed.) Argentina: SOLUX
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. 6ta Edición. México: McGraw HillM. Recuperado de <http://gateofbooks.com/metodologia-de-la-investigacion-sampieri-6ta-edicion-pdf/>
- Jericó, P. (2001) *Gestión del Talento. Del profesional con talento al talento organizativo*. Ed Prentice Hall Financial Times, Madrid, España. 16.
- Lazarus, R. (1999). *Estres y emocion, Manejo e Implicaciones en nuestra Salud* Recuperado de [http://Lazarus.-Estres-y-Emocion-Manejo-e-Implicaciones-en-Nuestra-Salud%20\(5\).pdf](http://Lazarus.-Estres-y-Emocion-Manejo-e-Implicaciones-en-Nuestra-Salud%20(5).pdf)

- Luthans F. (2008) *Comportamiento Organizacional*. México D. F.: Mc Graw Hill / Interamericana Editores S. A. de C.V.
- Mathieu, J. y Zajac, D. (1990), A review and meta-analysis of the antecedents, correlates, and consequences of organizational commitment. *Psychological Bulletin*, 108, 171-194.
- March, J. y Simon, H. (1969). *Teoría de la Organización*. (1ª ed.). Barcelona: Ariel.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). *A three-component conceptualization of organizational commitment*. *Human Resource Management Review*, 1, 61–89.
- Meyer, J. y Allen, N. (1997). *Commitment in the workplace: Theory, research and application*. Thousand Oaks, California: Sage Publications
- Meyer, J. y Allen, N. (1999) *Commitment in the workplace, (teory, research and application)* London: Sage publications.
- OIT, (2004). *La organización del trabajo y el estrés*. Francia pp. 3-15.
Recuperado de http://www.who.int/occupational_health/publications/pwh3sp.pdf
- OIT (28 de Abril del 2016). *“Estrés en el trabajo. Un reto colectivo”*. Recuperado de: <http://www.ilo.org/public/libdoc/ilo/2016/490658.pdf>
- OMS (2008). *Sensibilizando sobre el Estrés Laboral en los Países en Desarrollo. Un riesgo moderno en un ambiente tradicional de trabajo: Consejos para empleadores y representantes de los trabajadores. V.Series. Protección de la Salud de los Trabajadores. Serie No. 6*. Francia: Organización Mundial de la Salud.
- Papalia, D., Wendkos, S. y Duskin, R. (2010), *Desarrollo Humano* (11va ed.). México DF, Mexico: McGraw-Hill.

- Quispe, S. (2016). *Niveles de estrés y clima laboral en los colaboradores de una empresa privada de Lima* (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/AUTONOMA/366>
- Rivera, O. (2010). *Compromiso organizacional de los docentes de una institución educativa privada de lima metropolitana y su correlación con variables demográficas* (Tesis de maestría). Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/123456789/4807/1/RIVERA_CARRASCAL_OSCAR_COMPROMISO_DEMOGRAFICAS.pdf.
- Robbins, S. (1996) *Compromiso Organizacional: Teoría y Práctica*. 7ma Edición. México: Prentice Hall. Hispanoamericana S. A.
- Robbins S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México DF: Pearson Education.
- Sánchez, I. (2013). *Compromiso Laboral y Estrés en los Empleados de Bancos y Cajas*. España: Universidad de Extremadura.
- Santos, F., Guillen, C. y Montalbán, M. (2012). *Contrato de trabajo, compromiso y satisfacción: Moderación de la empleabilidad*, vol. 52, núm. (3), pp. 345-359.
- Segura, R. y Pérez, I. (noviembre 2016). Impacto diferencial del estrés entre hombres y mujeres: una aproximación desde el género. *Alternativas en psicología*. (36), p. 118. Recuperado de: <http://www.alternativas.me/attachments/article/138/Impacto%20diferencial%20del%20estr%C3%A9s%20entre%20hombres%20y%20mujeres.pdf>
- Siegrist, J., Wege, N., Puhlhofer, F. & Wahrendorf, M.. (2009). *A short generic measure of work stress in the era of globalization: effort-reward imbalance*. Canada: springer.

- Selye, H. (1926). "The stress of life". Edit. McGraw-Hill.
- Soriano, C., Guillazo, G., Redolar, D., Torres, M. y Vale, A. (2007). Fundamentos de Neurociencias. España: Ediciones UOC.
- Suarez, A. (2013). *Adaptacion de la Escala de Estres laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un Contac Center de Lima*. Recuperado de <http://blog.ucvlima.edu.pe/index.php/psiquemag/article/viewFile/88>
- Vargas, J., Soto, J. y Rosas, K. (2014). *La relación del Compromiso Organizacional con el nivel de estudios, la edad y el género en trabajadores de la industria del calzado en el León, Guanajuato*. OIDLES (Observatorio 85 Iberoamericano del Desarrollo Local y la Economía Social), 16, 1. Recuperado de <http://www.eumed.net/rev/oidles/16/sociodemografia.pdf>
- Velásquez M. G. (2012) *Comportamiento en las organizaciones*: México: Limusa.
- Vallejos, L. (2014). La cultura organizacional y el compromiso organizacional de los trabajadores de la municipalidad del Centro Poblado de Miramar – 2014. (Tesis de Licenciatura). Universidad Nacional de Trujillo, Perú.
- Wallace, J. (1997). Becker's side bet Theory of commitment revisited. Nueva York: Is it time.
- Zamora, G. (2009). Organizational Commitment of chilean teachers and theirs relationship to intention to remain in their schools. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 41 (03), 445-460. Obtenido de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-

ANEXOS

ANEXO 1

Versión original por los autores de la OIT – OMS, 1989

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Puesto de trabajo: sexo (F) (M) Edad:.....

INTRUCCIONES: El presente cuestionario presenta una lista de 25 ítems, lea cuidadosamente cada una de ellas y elija la respuesta que mejor convenga. Por favor solo dé una respuesta a cada pregunta y no deje ninguna en blanco. Gracias por su colaboración.

A continuación deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

Marque 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés

Marque 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.

Marque 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés

Marque 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés.

Marque 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés

Marque 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés.

Marque 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							

14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me acusa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

¡Gracias por su participación!

ANEXO 2

Escala de Estrés Laboral de la OIT – OMS

Versión modificada con fines académicos por Yessenia Pompilla, 2017

Sexo (F) (M) Edad:..... Estado Civil:.....

A continuación deberás responder a las 25 preguntas en un periodo no mayor de 15 minutos, marcando con un aspa “X” en los recuadros del 1 al 7:

Marque 1 si la condición NUNCA es fuente de estrés
Marque 2 si la condición RARAS VECES es fuente de estrés.
Marque 3 si la condición OCASIONALMENTE es fuente de estrés
Marque 4 si la condición ALGUNAS VECES es fuente de estrés
Marque 5 si la condición FRECUENTEMENTE es fuente de estrés
Marque 6 si la condición GENERALMENTE es fuente de estrés
Marque 7 si la condición SIEMPRE es fuente de estrés

N°	ITEMS	1	2	3	4	5	6	7
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El rendirle informes y/o reportes a mis superiores y subordinados, me genera estrés.							
3	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.							
4	El que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.							
5	El que mi superior no dé la cara por mí ante los jefes, me estresa.							
6	El que mi jefe inmediato no me respete, me estresa.							
7	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me genera estrés.							
8	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas, me causa estrés.							
9	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa, me causa estrés.							
10	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara, me estresa.							
11	Que las políticas generales de la gerencia impidan mi buen desempeño, me genera estrés.							
12	El que mi equipo de trabajo tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés.							
13	El que mi jefe inmediato no se preocupe por mi bienestar, me estresa.							
14	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la							

	empresa, me estresa.							
15	El no tener un espacio privado en mi trabajo, me estresa.							
16	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés.							
17	El que mi jefe inmediato no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés.							
18	El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado me estresa.							
19	El que mi equipo de trabajo no me brinde protección en relación con las injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes, me causa estrés.							
20	El que la empresa carezca de dirección y objetivos, me causa estrés.							
21	El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me acusa estrés.							
22	El que tenga que trabajar con miembros de otras áreas me estresa.							
23	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito, me causa estrés.							
24	El que no respeten a mis superiores, a mí y los que están debajo de mí, me causa estrés.							
25	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad, me causa estrés.							

¡Gracias por su participación!

ANEXO 3

Versión original por los autores Meyer y Allen, 1997

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Nombre: _____ Edad: _____

Sexo _____ Estado civil: _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo

2= Moderadamente en desacuerdo

3= Débilmente en desacuerdo

4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo

5= Débilmente de acuerdo

6= Moderadamente de acuerdo

7= Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	7	6	5	4	3	2	1
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización							
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
15	No me siento parte de mi organización							

16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

ANEXO 4

CUESTIONARIO DE COMPROMISO ORGANIZACIONAL

Versión modificada con fines académicos por Yessenia Pompilla, 2017

Edad: _____

Sexo _____

INSTRUCCIONES GENERALES

Usted debe expresar su acuerdo o desacuerdo con cada una de las afirmaciones que les serian presentadas, usando la escala de 7 puntos ofrecida a continuación:

1= Totalmente en desacuerdo
2= Moderadamente en desacuerdo
3= Débilmente en desacuerdo
4= Ni de acuerdo ni en desacuerdo
5= Débilmente de acuerdo
6= Moderadamente de acuerdo
7= Totalmente de acuerdo

N°	PREGUNTAS	7	6	5	4	3	2	1
1	Si yo no hubiera invertido tanto en esta organización, consideraría trabajar en otra parte.							
2	Aunque fuera ventajoso para mí, no siento que sea correcto renunciar a mi organización ahora.							
3	Renunciar a mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
4	Permanecer en mi organización actualmente es un asunto tanto de necesidad como de deseo.							
5	Si renunciara a esta organización pienso que tendría muy pocas opciones alternativas de conseguir algo mejor							
6	Sería muy feliz si trabajara el resto de mi vida en esta organización.							
7	Me sentiría culpable si renunciara a mi organización en este momento							
8	Esta organización merece mi lealtad.							
9	Realmente siento los problemas de mi organización como propios.							
10	No siento ningún compromiso de permanecer con mi empleador actual.							
11	No renunciaría a mi organización ahora porque me siento comprometido con su gente.							
12	Esta organización significa mucho para mí.							
13	Le debo muchísimo a mi organización							
14	No me siento como "parte de la familia" en mi organización							
15	No me siento parte de mi organización							

16	Una de las consecuencias de renunciar a esta organización sería la escasez de alternativas.							
17	Sería muy difícil dejar mi organización en este momento, incluso si lo deseara.							
18	No me siento “emocionalmente vinculado” con esta organización.							

¡Gracias por su participación!

ANEXO 5

Prueba piloto de Estrés laboral

VALIDEZ DE CONTENIDO

Tabla 23

V de Aiken de la escala de estrés laboral de la OIT

Ítems	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	V AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	1	1	1	5	1
4	1	0	1	1	1	4	0.8
5	1	1	1	1	1	5	1
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	1	5	1
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1
19	1	1	1	1	1	5	1
20	1	1	1	1	1	5	1
21	1	1	1	1	1	5	1
22	1	1	1	1	1	5	1
23	1	1	1	1	1	5	1
24	0	1	1	1	1	4	0.8
25	1	1	1	1	0	4	0.8

PRUEBA BINOMIAL

Tabla 24

Prueba Binomial de la escala de estrés laboral de la OIT

Prueba binomial						
		Categoría	N	Proporción observada	Prop. de prueba	Sig. exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	24	.96	.50	.000
	Grupo 2	0	1	.04		
	Total		25	1.00		
J2	Grupo 1	1	24	.96	.50	.000
	Grupo 2	0	1	.04		
	Total		25	1.00		
J3	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J4	Grupo 1	1	25	1.00	.50	.000
	Total		25	1.00		
J5	Grupo 1	1	24	.96	.50	.000
	Grupo 2	0	1	.04		
	Total		25	1.00		

En la tabla 2 se observa que los resultados son menores de 0.05, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 25 ítems tiene validez de contenido.

CONFIABILIDAD

MÉTODO ALFA DE CRONBACH

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, hincado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 567).

En la tabla siguiente se evidencia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.86, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 25

Confiabilidad de la Escala de Estrés laboral según Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,86	25

BAREMOS

Tabla 26

Percentiles para las siete dimensiones y el puntaje total de la escala de estrés laboral de la OIT

NIVEL	PC	CLIMA	ESTRUCTURA	TERRITORIO	TECNOLOGIA	INFLUENCIA	FALTA DE COHESION	RESPALDO	TOTAL
MUY BAJO	1								
	2							3	25 A 33
	3								
	4				3				
	5								
	6						4		
	7								
	8								
	9								
BAJO	10								
	15		4 A 5	3		4 A 6			34 A 35
	20						5		
PROMEDIO	25								36 A 37
	30	4		4	4			4	38 A 40
	35								
	40					7			
	45		6				6		41 A 43
	50	5 A 6			5				44
	55	7				8			
	60								45 A 46
	65		7				7		
	70								
	75			5			8	5	47 A 48
ALTO	80		8	6	6	9	9		49 A 50
	85		9					6	51 A 53
	90			7					54 A 56
MUY ALTO	91								
	92						10 A 12		
	93								
	94				7	10		7	57 A 60
	95								
	96		10		8		13		
	97								
	98	8	11			11 A 12			61 A 65
	99	9 A MAS	12 A MAS	8 A MAS	9 A MAS	13 A MAS	14 A MAS	8 A MAS	66 A MAS

ANEXO 6

Prueba piloto de Compromiso Organizacional

VALIDEZ DE CONTENIDO

Tabla 27

V de Aiken de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

ITEM	J1	J2	J3	J4	J5	TOTAL	V AIKEN
1	1	1	1	1	1	5	1
2	1	1	1	1	1	5	1
3	1	1	0	1	1	4	0.8
4	1	1	1	1	1	5	1
5	0	1	1	1	1	4	0
6	1	1	1	1	1	5	1
7	1	1	1	1	1	5	1
8	1	1	1	1	1	5	1
9	1	1	1	1	1	5	1
10	1	1	1	1	1	5	1
11	1	1	1	1	1	5	1
12	1	1	1	1	1	5	1
13	1	1	1	1	1	5	1
14	1	1	1	1	0	4	0.8
15	1	1	1	1	1	5	1
16	1	1	1	1	1	5	1
17	1	1	1	1	1	5	1
18	1	1	1	1	1	5	1

PRUEBA BINOMIAL

Tabla 28

Prueba Binomial de la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen

Prueba binomial						
		Categoría	N	Prop. Observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
J1	Grupo 1	1	17	0.94	0.50	0.000
	Grupo 2	0	1	0.06		
	Total		18	1.00		
J2	Grupo 1	1	18	1.00	0.50	0.000
	Total		18	1.00		
J3	Grupo 1	1	17	0.94	0.50	0.000
	Grupo 2	0	1	0.06		
	Total		18	1.00		
J4	Grupo 1	1	18	1.00	0.50	0.000
	Total		18	1.00		
J5	Grupo 1	1	17	0.94	0.50	0.000
	Grupo 2	0	1	0.06		
	Total		18	1.00		

En la tabla 5 se observa que los resultados son menores de 0.05, es decir, si hay concordancia entre los jueces, por lo tanto, la prueba conformada por 18 ítems tiene validez de contenido

CONFIABILIDAD

METODO DE ALFA DE CRONBACH

El coeficiente alfa de Cronbach es un modelo de consistencia interna, hincado en el promedio de las correlaciones entre los ítems. Puede tomar valores entre 0 y 1, donde: 0 significa confiabilidad nula y 1 representa confiabilidad total, siendo el punto de corte 0.70 (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, p. 567)

En la tabla N° 6 se evidencia que el alfa del Cronbach del test total es de 0.86, es decir, posee un nivel alto de consistencia interna.

Tabla 29

Confiabilidad del Cuestionario de Compromiso organizacional según alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,86	18

BAREMOS

Tabla 30

Percentiles para las tres dimensiones y el puntaje total del cuestionario de Compromiso organizacional

NIVEL	PC	AFECTIVO	CONTINUIDAD	NORMATIVO	TOTAL
MUY BAJO	1				
	2			6 a 17	18 A 58
	3				
	4	6 A11			59 A60
	5				
	6		6 a20		
	7				
	8				61
	9				
BAJO	10		21		
	15	12 a 16		18 A 19	62
	20	17 A 18	22 A 23		63 A 64
PROMEDIO	25		24	20	65
	30		25		66 A 68
	35				69
	40	19		21	70
	45			22	
	50	20		23	
	55		26		
	60	21			71
	65		27		
	70		28	24	72
	75	22	29		
ALTO	80	23	30	25	73 A 75
	85		31		
	90				76
MUY ALTO	91				
	92				
	93				
	94			26 A 28	
	95				
	96	24 a 25	32 A 34		
	97				
	98				77
	99	26 A MAS	35 A MAS	29 A MAS	78 A MAS

ANEXO 7



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Alumno:

.....

Con el debido respeto me presento a usted, mi nombre es **Yessenia Esther Pompilla Huillca**, interno de psicología de la Universidad César Vallejo – Lima. En la actualidad me encuentro realizando una investigación sobre **Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact center de Lima metropolitana, 2017**; y para ello quisiera contar con su valiosa colaboración. El proceso consiste en la aplicación de dos pruebas psicológicas: **Escala de estrés laboral OIT y compromiso organizacional**. De aceptar participar en la investigación, afirmo haber sido informado de todos los procedimientos de la investigación. En caso tenga alguna duda con respecto a algunas preguntas se me explicará cada una de ellas.

Gracias por su colaboración.

Atte. Yessenia Esther Pompilla Huillca

ESTUDIANTE DE PSICOLOGÍA
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Yo

.....

con número de DNI: acepto participar en la investigación **Estrés laboral y compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact center de Lima metropolitana, 2017** de la señorita Yessenia Esther Pompilla Huillca.

Día:/...../.....

Firma

ANEXO 8

Carta de Presentación



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año del Buen Servicio al Ciudadano"

Los Olivos, 30 de noviembre de 2017

CARTA N° 879-2017/EP/PSI. UCV LIMA-LN

Magister

OMAR GALVEZ CASTILLO

Jefe de Recursos Humanos

MF Asesoría y Consultoría S.A.C.

Calle Daniel Alcides Carrión N° 429 – Magdalena del Mar

Presente.-


De nuestra consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi cordial saludo y a la vez solicitar autorización para la Srta. **POMPILLA HUILLCA YESSENIA ESTHER**, estudiante de la Carrera de Psicología, quien desea realizar su trabajo de investigación sobre: **"ESTRÉS LABORAL Y COMPROMISO ORGANIZACIONAL EN LOS COLABORADORES DE UNA CONTAC CENTER DE LIMA METROPOLITANA, 2017"** agradecemos por antelación le brinde las facilidades del caso, en la entidad que está bajo su dirección.

En esta oportunidad hago propicia la ocasión para renovar los sentimientos de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,




Dra. Taniht L. Cubas Romero
Directora de Escuela
Profesional de Psicología
Filial Lima – Campus Lima Norte




TCR/CRM

UCV.EDU.PE

ANEXO 9

Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

FORMULACION DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE INVESTIGACION	FORMULACION DE HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA PRINCIPAL</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Existe relación entre Estrés laboral y Compromiso organizacional en Colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017? 	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la relación entre Estrés laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de un Contact center de Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>Describir los niveles de Estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>Describir los niveles de Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima</p>	<p>HIPOTESIS PRINCIPAL</p> <p>H: Existe relación positiva y significativa entre Estrés laboral y Compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H1: Existe diferencias significativas en el estrés laboral de los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017, según sexo y edad.</p>	<p>VARIABLE 1:</p> <p>Estrés laboral</p> <p>DIMENSIONES</p> <p>Clima Organizacional</p> <p>Estructura Organizacional</p> <p>Territorio Organizacional</p> <p>Tecnología</p> <p>Influencia del líder</p> <p>Falta de cohesión</p> <p>Respaldo de grupo</p> <p>VARIABLE 2</p> <p>Compromiso Organizacional</p>	<p>TIPO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Se utilizó el método hipotético-deductivo, en el que un investigador propone una hipótesis como consecuencia de sus investigaciones previas. <p>DISEÑO:</p> <ul style="list-style-type: none"> Presenta un diseño no

	<p>Metropolitana, 2017.</p> <p>Determinar si existen diferencias significativas a nivel de Estrés laboral en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017 según sexo y edad.</p> <p>Determinar si existen diferencias significativas a nivel de Compromiso Organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017 según sexo y edad.</p> <p>Determinar la relación entre las dimensiones del estrés laboral y los componentes del compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>H2: Existe diferencias significativas en el compromiso organizacional de los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017, según sexo y edad.</p> <p>H3: Existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de Estrés laboral y los componentes de Compromiso organizacional en los colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana, 2017.</p>	<p>DIMENSIONES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Componente Afectivo • Componente de Continuidad • Componente Normativo 	<p>experimental transversal.</p> <p>POBLACION:</p> <p>La población está conformada por 200 colaboradores de un Contact Center de Lima Metropolitana.</p> <p>MUESTRA:</p> <p>La muestra para la presente investigación es de tipo censal, ya que se consideran como participantes a todos los colaboradores del Contact Center de Lima Metropolitana, los cuales son 200 personas en total.</p>
--	--	--	---	--

ANEXO 10

Documentos para validar el instrumento de medición de estrés laboral a través de juicio de expertos



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Alberto Barboza Zelaña

DNI: 07068974

Especialidad del
validador:

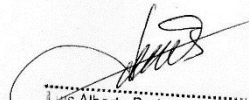
Psico Pedagogía

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Luis Alberto Barboza Zelaña
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

Lima, 12 de Junio 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10624918

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Leslie Kelly Guerrero Pilo

DNI: 42710945

Especialidad del validador: Master comportamiento organizacional y RRHH

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


27 de Junio del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [☒] Aplicable después de corregir [] No aplicable []


Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Camargo Elías Fiorella Estefany

DNI: 45405602

Especialidad del validador:

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Fiorella Camargo Elías
PSICÓLOGA
C P s P 26692

02 de Octubre del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Delgado Herra Rendo

DNI: 16864748

Especialidad del validador:

Psicólogo Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

PARA VALIDAR LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN
JUICIO DE EXPERTOS

[Firma]
27 de Junio del 2017

ANEXO 11

Documentos para validar el instrumento de medición de compromiso organizacional a través de juicio de expertos



Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir ☐ No aplicable ☐

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Luis Alberto Barboza Zelaúa

DNI: 07068974

Especialidad del validador:

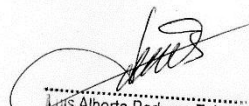
Asesor Psicológico

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


Luis Alberto Barboza Zelaúa
Magister en Psicología
C. Ps. P. 3516

Lima, 12 de Junio 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [☒] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Kaneko Aguilar Juan José

DNI: 10.624.918

Especialidad del validador: Psicología Organizacional

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

26 de Septiembre del 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [X] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: MARIA ELENA LUNA ROMÁN

DNI: 0665652

Especialidad del validador: Psicóloga ORGANIZACIONAL

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Mg. MA ELENA LUNA R.
N° CPs 3714

Lima, 12 de Junio 2017

Observaciones:

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: OSCO DUEÑAS, ALEX ENRIQUE

DNI: 10323802

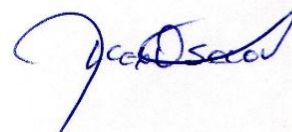
Especialidad del validador: MAESTRÍA EN EDUCACIÓN - LICENCIADO EN PSICOLOGÍA

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Lima, 12 de Junio 2017



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones: ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable ☒ Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Ms: Ms. Leslie Kelly Guerrero Pilo

DNI: 42710945

Especialidad del validador: Maestría competencias organizacional y RH

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo


³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión


27 de Junio del 2017

ANEXO 11

Acta de Originalidad

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
--	--	---

Yo, Juan José Kaneko Aguilar, docente de la Facultad de Humanidades y Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo Lima Norte, revisor de la tesis titulada:

"Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017", de la estudiante Pompilla Huilca, Yessenia Esther, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Los Olivos, 05 de diciembre del 2017


.....
Firma

Dr. Juan José Kaneko Aguilar

DNI: 10624918

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	-------------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 12

Turniting

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?o=884483789&lang=es&s=1&u=1052085282

feedback studio TESIS

FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

“Estrés Laboral y Compromiso Organizacional en Colaboradores de un Contac Center de Lima Metropolitana, 2017”

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
PSICOLOGÍA

AUTOR

POMPILLA HUILLCA, Yessenia Esther

Resumen de coincidencias

19 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

Coincidencias

1	alicia.concytec.gob.pe	1 %	>
2	dSPACE.uazuay.edu.ec	1 %	>
3	Entregado a Universida...	1 %	>
4	ridum.umanzales.edu...	1 %	>
5	repositorio.uchile.cl	1 %	>
6	Entregado a Universida...	1 %	>
7	Entregado a Universida...	1 %	>
8	oja.ucvlima.edu.pe	1 %	>
9	dSPACE.umh.es	1 %	>
10	dSPACE.ucuenca.edu.ec	1 %	>

Página: 1 de 52 Número de palabras: 10834

recibo_TESIS.pdf TESIS.pdf recibo_TESIS.pdf TESIS.pdf recibo_TESIS.pdf TESIS.pdf recibo_TESIS.pdf TESIS.pdf

Mostrar todo

04:43 p.m. 05/12/2017

ANEXO 13

Autorización de Repositorio

	AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV	Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 07 Fecha : 31-03-2017 Página : 1 de 1
---	--	---

Yo Pompilla Huilca, Yessenia Esther, identificada con DNI N° 73431364, egresada de la Escuela Profesional de Psicología de la Universidad César Vallejo, autorizo (☒), No autorizo (☐) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Estrés laboral y compromiso organizacional en colaboradores de un contact center de Lima Metropolitana, 2017"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....
.....
.....
.....
.....


FIRMA

DNI: 73431364

FECHA: 05 de diciembre del 2017

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

ANEXO 14

Formulario de Autorización



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

Pompiña Huillca Yessenia Esther
D.N.I. : 73431364
Domicilio : H2. Q1. LT. 3. Kessa Sofia Jiron Huanca
Teléfono : Fijo : Móvil : 941111519
E-mail : yesseniapompiña@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

☒ Tesis de Pregrado

Facultad : Humanidades
Escuela : Psicología
Carrera :
Título :

☐ Tesis de Post Grado

☐ Maestría

☐ Doctorado

Grado :
Mención :

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

Pompiña Huillca Yessenia Esther

Título de la tesis:

Estres laboral y compromiso organizacional en colaboradores
de un Centro de Lima Metropolitana, 2017

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.



No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha :

05/12/2017

ANEXO 15

Autorización final



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR LA PRESENTE, EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE
INVESTIGACIÓN DE LA ESCUELA DE PSICOLOGÍA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

POMPILLA HUILLCA, Yessenia Esther

INFORME TÍTULADO:

Estrés laboral y Compromiso organizacional en colaboradores de un Contac center de Lima Metropolitana, 2017.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciado en Psicología

SUSTENTADO EN FECHA: 09/03/2018

NOTA O MENCIÓN: 16

ROSARIO QUIROZ, FERNANDO JOEL

DNI 32990613

